FREEDOM FONE FRENCH EDITION

Published : 2014-09-11
License : GPLv2+

TABLE OF CONTENTS

Freedom Fone: Qu'est-ce que c'est?

1 Notre Histoire 2
2 Freedom Fone: Que Peut-il Faire? 3

Exemples de la Vrai Vie

3 Equal Access 5
4 Radios Rurale International 7
5 LIRNEasia Crisis Response 10
6 Kubatana Radio Dramas 14
7 Community Radio Harare 16

Autres Scénarios Possibles

8 Une Campagne de Vaccination 19
9 Soutenir le Droit des Femmes 22
10 Améliorer les Occasions pour Faire des Affaires 24
11 Enregistrer des Histoires Orales 27
12 Observer des Élections 29
13 À la Station Radio 31

Création de votre Service Freedom Fone

14 Introduction 35
15 Équipement 36
16 Connaître votre Public 38
17 Choisissez vos Sources D'information 41
18 Créez votre Service 43
19 Créer des Menus Audio 45
20 Organiser votre Personnel 48
21 Publiez votre Service 50
22 Surveillance et Évaluation 52

Configuration

23 Ouverture de votre Session 54
24 SMS Entrants 55
25 Sondages 56
26 Laisser un Message (LAM) 59
27 Menus Vocaux 63
28 Sécurité 70
29 Statistiques 74
30 Gestion des Utilisateurs 81
31 Annuaires Téléphoniques 82
32 Appelants 83

Version 2S7 & 2S8 Update

33 Version 2S7 et 2S8 Présentation 85
34 Le Centre SMS 87

35 Amélioration de la Gestion du Matériel 96
36 Options de Sécurité pour l'OfficeRoute SIP 98
37 Reporting – Outil de Reporting Graphique 99

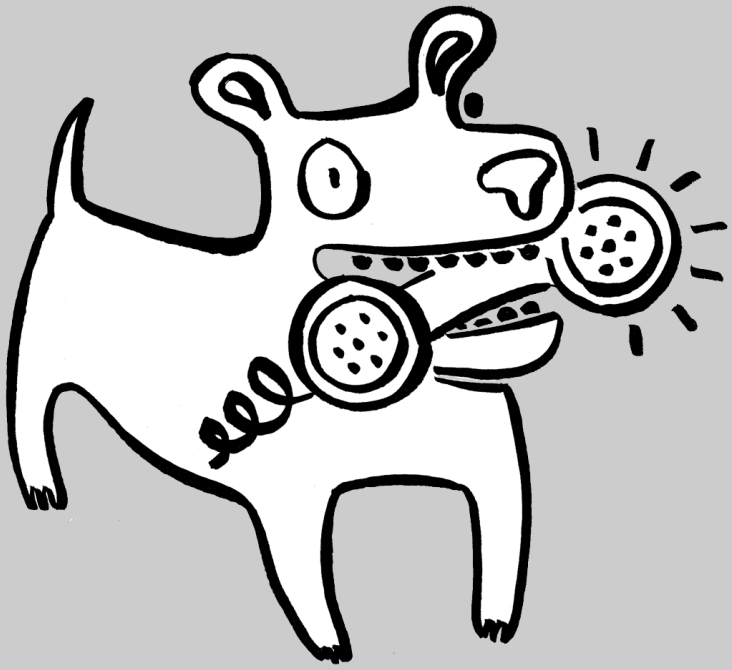
Matière Technique
38 Exigences Techniques 101
39 Installation du Logiciel 104
40 Préparation de Carte(s) SIM 109
41 Connexion à un OfficeRoute 2N 111
42 Pour connecter les dongles GSM de Huawei 125
43 Connexion à un MobiGater 129
44 Vérification de votre Configuration 132
45 Localiser votre Interface Utilisateur 134

Dépannage
46 Installation 137
47 Passerelles GSM 138
48 Problèmes avec Menus Vocaux 142
49 Réseautage 143
50 Autres Problèmes 146

Livre de recettes audio
51 Pour travailler avec audio et Freedom Fone 148
52 Redaction de scénarios 149
53 Conseils de présentation 150
54 Vox Pop 152
55 Résumé Nouvelles 154
56 Rapport explicatif 158
57 Micro drames audios 161
58 Travailler avec messages vocaux 162
59 Studio DIY 163
60 Équipement d'enregistrement 165
61 Techniques d'enregistrement 166
62 Montage audio avec Audacity 171
63 Montage audio avec Hindenburg 177
64 Liens utiles 186

Obtenir de l'Aide
65 Soutien 188
66 Foire aux Questions 189

Appendices
67 Introduction à la Sécurité Téléphone Mobile 191
68 Un Logiciel Libre? 192
69 À Propos de ce Livre 195
70 Glossaire Technique 196



FREEDOM FONE: QU'EST-CE QUE C'EST?

NOTRE HISTOIRE

Freedom Fone a été conçu par Kubatana. Fondée en 2001, le Kubatana T rust du Zimbabwe cherche d'autres moyens pour informer et mobiliser la société civile au Zimbabwe; il vise à inspirer un changement social positif en partageant les informations et les idées par l'intermédiaire de l'Internet, de la messagerie, des téléphones portables et des publications imprimées.

Au Zimbabwe les libertés d'association et d'expression s'avèrent difficiles. Les luttes politiques et économiques au cours de la dernière décennie ont créé un besoin d'engager les publics situés en marge de la société de l'information. En profitant à la fois du texte et des fonctions vocales, Freedom Fone est un véhicule pour atteindre les communautés qui n'ont pas accès à d'autres médias et restent en marge à cause de l'alphabétisation et des barrières linguistiques.

Alors que l'Internet au Zimbabwe est devenu plus accessible, il est seulement disponible à une minorité, un public primordialement urbain. En revanche l'usage du téléphone mobile a augmenté de façon exponentielle et plus de 50% de la population est actuellement abonné aux réseaux mobiles, y compris ceux vivant dans les zones rurales isolées.

Freedom Fone s'avéré être un outil de communication pratique pour des opérations à petite et moyenne échelle, dans un nombre de secteurs différents: depuis la radio communautaire, le développement agricole, l'éducation ou les programmes de santé, aux opérations d'observation des élections ou de secours d'urgence. Freedom Fone est facile à utiliser comme Information-Sur-Demande auprès d'un public hors ligne qui parle plusieurs langues et qui ne sait ni lire ni écrire.

VOTRE HISTOIRE

Ce livre a été écrit par notre communauté pour montrer comment Freedom Fone peut vous aider à répondre à vos besoins.

Pour vous aider à comprendre comment Freedom Fone pourrait vous venir en aide, jetez un simple coup d'œil aux sections: *Exemples de la Vrai Vie* comporte une documentation de Freedom Fone en action et *Autres Scénarios Possibles* vous propose quelques exemples hypothétiques écrits par des gens qui travaillent dans ces secteurs.

Si vous avez une idée plus précise sur la façon dont Freedom Fone pourrait vous aider ou une idée nouvelle et excitante pour son utilisation, nous serions heureux de vous apporter notre aide pour le réaliser! N'hésitez pas à contacter l'équipe par messagerie sur info@freedomfone.org ou tout simplement, appelez-nous à +263 4 776056.

FREEDOM FONE: QUE PEUT-IL FAIRE?

Freedom Fone permet à quiconque disposant d'un téléphone portable d'obtenir ou de contribuer des informations sur une question précise 24 heures par jour et sept jours par semaine. Il s'appuie sur l'audio et le texte pour surmonter les barrières linguistiques et l'alphabétisation lorsqu'on aborde des publics marginalisés qui n'ont pas accès à d'autres médias. Il n'est pas nécessaire d'avoir accès à l'internet, soit pour vous ou votre public.

Freedom Fone utilise des Menus Vocaux interactifs pour fournir ou enregistrer des informations à destination ou provenant d'un appelant. Vous êtes déjà familier avec ce genre de menu:« appuyez sur 1 pour accéder à votre compte, appuyez sur 2 pour parler à un représentant, appuyez sur 3 pour enregistrer un message ...» Nous avons tous à un moment donné du faire face à ce genre de système, que ce soit pour recharger notre compte de téléphone portable en crédit, ou pour parler à un conseiller, etc.

Freedom Fone vous permet de concevoir vos propres menus interactifs pour:

- **Partager l'information audio avec votre public**; cette information audio peut prendre plusieurs formes, y compris un menu vocal (appuyez sur 1, appuyez sur 2, etc.), des drames d'éducation, des nouvelles brèves, ou même une chanson!
- **Organiser un sondage d'opinion** pour permettre à votre public de voter sur une question particulière en utilisant leur téléphone mobile;
- **Recueillir les SMS de votre public** qui pourraient concerner des remises à jour sur des événements de presse spécifiques, des alertes ou des informations critiques en temps réel.
- **Demandez à votre public de Laisser-Un-Message audio** pour donner leur opinion sur un sujet particulier ou avoir des reportages dans leur propre langue.

Il n'y a pas de limites géographiques à Freedom Fone. En fait, il peut être utilisé et déployé dans tous les pays où il y a la couverture du réseau mobile, et le contenu peut être enregistré dans n'importe quelle langue, voire même plusieurs langues et simultanément.

En plus de téléphones portables ordinaires, vos appelants peuvent utiliser des téléphones fixes ou téléphones basés sur internet pour accéder à ce service. Cela signifie que Freedom Fone peut recevoir et envoyer des informations primordiales à travers des téléphones portables ou fixes, dans des situations soumises à de fortes contraintes externes, ou lorsque l'accès internet est limité ou interrompu.

Freedom Fone fournit un installateur qui automatise une grande partie de la configuration, délégant une indépendance aux utilisateurs non-technique et permettant la mise en place d'un serveur téléphonique sophistiqué en moins de 30 minutes.

Une fois que vous êtes établi, une simple interface d'utilisateur GUI vous suffit à contrôler tout ce que vous voulez faire à l'aide d'un simple *«Tableau de bord»*.

SVP noter que bien que Freedom Fone comporte plusieurs fonctionnalités de sécurité, il est bon d'être conscient que tous les téléphones et services de téléphonie possèdent leurs propres problèmes de sécurité. Nous avons jugé bon de vous donner quelques chapitres dans ce livre qui couvrent cette question sur plusieurs angles. Si la sécurité est un problème pour vous ou pour vos appelants, merci lire ces consignes.

EXEMPLES DE LA VRAI VIE

EQUAL ACCESS

Equal Access (www.equalaccess.org) travaille avec les populations marginalisées en utilisant une technologie innovatrice pour créer un changement social positif. Ils utilisent une palette de stratégies de communication pour inciter les communautés à promouvoir le développement économique, les droits de l'homme, l'autonomisation des femmes, l'engagement des jeunes et l'encouragement de l'action positive en général.

Equal Access a été utilisé par Freedom Fone au Cambodge et au Niger depuis 2010. L'internet dans les deux pays est relativement peu répandue et le taux de pénétration extrêmement faible. Bien qu'Equal Access utilise une combinaison de radio diffusion et de technologies médiatiques nouvelles pour leurs programmes, les téléphones portables se sont avérés être le meilleur moyen d'engager les populations marginalisées.

Le programme *«La Voix de Notre Communauté: Plusieurs Voix, Une Communauté»* au Cambodge couvre des sujets pertinents à la jeunesse; au Niger, Freedom Fone est utilisé pour soutenir un programme religieux couvrant les questions d'extrémisme et de conflits religieux, avec le but de promouvoir le dialogue pacifique et la tolérance.

Graham Gardner, gestionnaire de programme pour Equal Access, s'est particulièrement intéressé à appliquer les fonctions vocales de Freedom Fone comme moyen d'interaction avec des publics qui peuvent avoir du mal avec l'écrit, texte basé sur la technologie mobile tels que les SMS.

> *«Les téléphones portables sont de plus en plus utilisés à travers l'ensemble de ces pays, mais l'alphabétisation est un problème dans des endroits comme le Niger et le Tchad. Même au Cambodge, environ 20 à 30% des personnes ne savent pas lire. Mais un des plus grands problèmes ici, c'est le fait que le Cambodge utilise un script non latin qui n'est pas beaucoup utilisé dans les formats technologiques»*, explique Gardner.

Bien qu'il existe des téléphones portables disponibles qui permettent au public de produire des messages texte dans le script Khymer, ils ne sont pas largement utilisés. Même pour les Cambodgiens alphabétisés, beaucoup ne savent pas comment lire un message en anglais ou même en Khymer phonétique avec des caractères latins.

Les fonctions du menu vocal dans Freedom Fone ont permis à Equal Access d'être beaucoup plus inclusif dans leurs programmes mobiles. *«Notre personnel nigérien a décrit comme discriminatoire le fait que seuls les textes SMS étaient disponibles à nos utilisateurs. Donc, une fois que Freedom Fone a été mis en place, nous avons été plus inclusifs en permettant à notre public de partager leurs commentaires en nous appelant et en laissant leur message vocal plutôt que d'avoir à l'écrire dans un texte.»*

Le programme cambodgien a reçu plus de 4.000 appels en 6 mois, avec 50% en forme de message vocal. Le même succès a été connu au Niger où 60% de 2000 appels était des messages vocaux enregistres. Un accord a été conclu entre Equal Access et l'opérateur mobile Orange au Niger pour avoir un numéro gratuit. Ceci a eu un impact immédiat sur la fréquence des appels.

Equal Access exploite à fond la communication dans les deux sens avec leur divers public qui a été rendue possible grâce à Freedom Fone: ils l'utilisent pour recueillir des évaluations et construire un tissu de commentaires de communauté: *«Les gens ont vraiment aimé quand nous avons actualisé le système en ajoutant les commentaires d'autres appelants. Ces commentaires de communauté engendrent les conversations.»*

Freedom Fone est également utilisé pour aider tester l'impact d'un message et l'efficacité d'une campagne. La façon dont le public réagit aide à renseigner le contenu. *«C'est une façon non seulement d'éduquer le public sur les sujets que nous couvrons, mais aussi de créer une introspection interactive par laquelle nous fournissons des renseignements à notre public et en retour, ils nous fournissent des idées nouvelles, des commentaires et des questions sur nos programmes. Cela est ensuite recycle dans la production de contenu futur, de telle manière qu'un cycle se forme ou une boucle si vous voulez.»*

Freedom Fone offre une Banque des données d'appels à l'accès facile de surveillance à l'aide de statistiques et reportages qui fournissent une mine d'information pour vous aider à évaluer la pertinence ou la valeur réelle de tout programme, y compris comment les communautés reçoivent et interagissent avec un service particulier.

«Pour nous, c'est vraiment tout sur la création d'une connexion avec le public, créer une interaction entre notre travail, le travail de nos partenaires et les personnes que nous essayons de servir. Il s'agit aussi de l'apprentissage partagé entre nous et tout outil qui nous permet de le faire est un de bon. Donc nous allons absolument continuer à utiliser Freedom Fone.»

RÔLE DE FREEDOM FONE:

- Utilisation de la voix pour combler aux obstacles de l'alphabétisation et du texte
- Surmonter les limitations des SMS
- Interagir avec des publics hors ligne
- Évaluer et surveiller des projets

RADIOS RURALE INTERNATIONAL

Radios Rurales International (www.farmradio.org) est une société basée au Canada. C'est une organisation à but non lucratif qui aide les petits agriculteurs en Afrique en ce qui concerne la sécurité alimentaire. Radios Rurales Int. travaille avec plus de 290 stations radio partenaires à travers toute l'Afrique pour former des radio diffuseurs, créer des scripts de radio et mener des campagnes radio éducatives sur des sujets agricoles qui peuvent améliorer les moyens de subsistance des agriculteurs.

«... il y a quelques faiblesses de radio: si vous manquez le spectacle, vous manquez l'information; avec la radio il n'est pas possible de rendre l'information disponible sur demande. Radio Rurales manque aussi un canal fiable d'interaction avec ses auditeurs. C'est un problème pour Radios Rurales parce que, bien que la radio soit la première source médiatique d'information pour les agriculteurs, nous savons que leur source préférée est leurs camarades - les autres agriculteurs!»
-- Bart Sullivan, spécialiste de la radio et des TIC de Radios Rurales International

Depuis Janvier 2010, Radios Rurales a utilisé Freedom Fone pour accroître l'impact de ses programmes radio éducatifs et s'impliquer plus dans la voix des agriculteurs.

LA KUKU HOTLINE, TANZANIE

Au début de 2010, Radio Maria en Tanzanie a mené une campagne sur les meilleures pratiques d'aviculture à petite échelle. Leur objectif principal était d'aider à diminuer les taux de mortalité des poulets de 60% à 20% par de simples conseils pratiques à bas coût.

En collaboration avec Radio Maria, Radios Rurales a décidé d'organiser un concours afin d'évaluer la façon dont les éleveurs de volailles de la région avaient été touchés par cette campagne. Le concours a été mis en place en utilisant la fonction Laisser-un-Message de Freedom Fone et a été annoncée sur les ondes par une série de messages publicitaires courts.

Les agriculteurs ont été invités à appeler, à commenter sur l'impact de la campagne et à demander ce qu'ils avaient l'intention de faire pour améliorer leurs pratiques agricoles. Les premiers 20 gagnants ont reçu des T-shirts vibrants de Hotline Kuku.

«Premièrement j'ai l'intention de construire une maison décente pour mes poules pour assurer leur sécurité et prendre soin d'elles - l'argent que je reçois de leurs œufs, je vais l'utiliser pour améliorer mon entreprise. Deuxièmement, je vais ouvrir un compte en banque et économiser de l'argent pour les frais scolaires de mes enfants. Merci à la Hotline Kuku, je vous remercie»
-- Neema Mbise, un des lauréats, un producteur de poulet à Morogoro, en Tanzanie

Le service a reçu plus de 1400 appels en un mois. Sur les deux dernières émissions de la campagne, les messages des 20 gagnants ont été diffusés sur Radio Maria.

La Hotline Kuku est devenue populaire parce qu'elle a inclus les voix réelles des agriculteurs dans les messages radio. Cela a encouragé Radio Maria et Radios Rurales International à utiliser Freedom Fone à faire de la radio plus interactive et créer des campagnes radio plus participatives.

FARMERS PHONE, GHANA

Au Ghana, la fonction Menu Vocal de Freedom Fone a été utilisée pour partager une grande variété d'information agricole avec les fermiers dans deux langues locales: Akan et Ewe. L'agriculteur peut choisir parmi une variété de choix de menu:

- *«Pour écouter les prix du marché appuyez sur 1»*, qui donne à l'agriculteur les dernières mises à jour des prix du marché pour trois des meilleurs produits à partir de trois marchés locaux dans la région de Volta;
- *«Pour un résumé de l'émission de la semaine dernière appuyer 2»* permet à l'agriculteur d'entendre un résumé de l'émission de la semaine précédente;
- *«Pour laisser un message aux présentateurs de radio appuyer 3»* donne à l'agriculteur la possibilité de poser une question ou de laisser un message pour le programme.

« En fournissant aux agriculteurs des prix réactualises du marché, ils peuvent prendre des décisions claires. Par exemple, une fois que je sais que mes patates douces peuvent se vendre 1,2 dollars / kg sur le marché Abotoasi et 1,4 dollars / kg sur le marché Akatsi qui est 20 km plus loin que chez moi, je peux décider si cela vaut la peine d'organiser un transport sur Akatsi et faire cet effort supplémentaire ou non.», dit Sullivan.

Entre Janvier et Avril 2010, le service a reçu plus de 4500 appels. Il y avait environ un groupe de 50 agriculteurs qui ont utilisé ce service régulièrement de semaine en semaine et il leur fallait environ deux minutes pour obtenir des renseignements sur les prix de marché par appel.

La plupart des appels ont été reçus avant 6h du matin, lorsque les appels sont moins chers. Bien que les coûts des appels restent un défi, les agriculteurs ont quand même utilisé ce service parce qu'ils obtenaient une valeur ajoutée dans les renseignements fournis.

«Nous avons fourni aux agriculteurs des informations qui ont vraiment fait une différence à leur vie. Et les stations de radio que nous avons en partenariat ont naturellement des compétences et des équipements pour mettre en scène l'audio, son enregistrement et son 'édition. Pour eux, l'utilisation de Freedom Fone s'est avéré très facile», explique Sullivan.

Aujourd'hui, Radios Rurales Internationales continue à utiliser Freedom Fone pour des informations liées à l'agriculture et ont étendu leur réseau sur le Mali. Des opportunités en Ouganda et au Malawi sont également en considération.

RÔLE DE FREEDOM FONE

- Services d'Information-sur-Demande
- Campagnes d'éducation participatives
- Fournir en temps réel des renseignements à un public rural

LIRNEASIA CRISIS RESPONSE

LIRNEasia (www.lirneasia.net) est un groupe de réflexion régionale sur les technologies de l'information et de la communication (TIC) qui est actif à travers la région Asie-Pacifique. Il a commencé à collaborer avec l'une des plus grandes ONG du Sri Lanka, Sarvodaya (www.sarvodaya.org) en Juin 2011 pour utiliser Freedom Fone dans des opérations d'intervention d'urgence.

Que ce soit lors d'une inondation, d'un tremblement de terre ou d'un tsunami, les gouvernements ou services d'urgence ont généralement très peu de temps pour envoyer un avertissement à une population vaste et diverse autour du secteur affecté. Dans de telles situations, la rapidité de réponse et la précision de l'information fournie par un système de gestion des catastrophes sont primordiaux. Cela crée un grand besoin de compter sur les communications vocales pour compléter une alerte initiale sous forme de SMS.

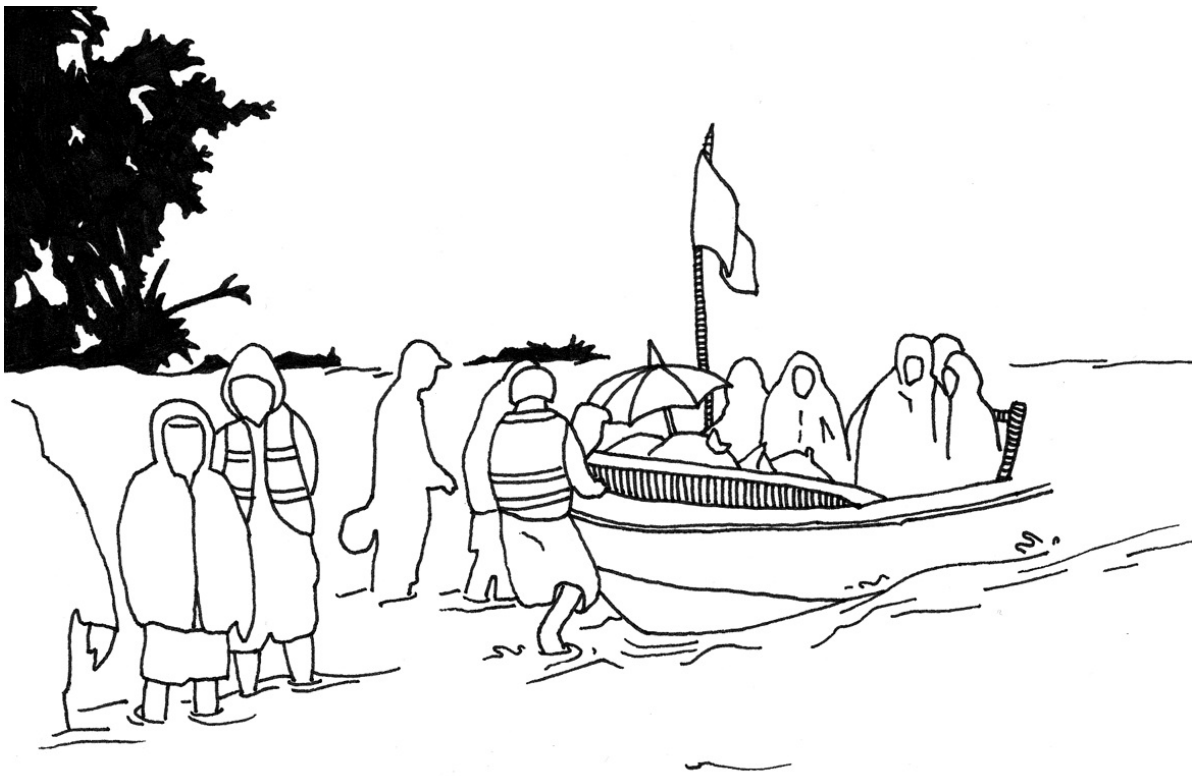
«La limitation des caractères d'un SMS limite la quantité d'informations nous pouvons envoyer pour aviser les premiers secours en cas d'urgence. Si nous pouvons livrer un court message texte réveil et un message vocal ciblé, ce serait beaucoup plus efficace. C'est là que nous avons trouvé Freedom Fone très utile.»
-- Nuwan Waidanyatha, chercheur à LIRNEasia

Sarvodaya a l'intention de combiner les alertes SMS (envoyés en utilisant Sahana ou d'autres applications de SMS groupées) avec la fonction Menus Vocaux de Freedom Fone afin de partager les remises à jour importantes avec les villageois. Les alertes SMS seront envoyées à un réseau de personnes formées dans chaque village - connu comme première ligne de secours - avec une demande additionnelle de téléphone aux lignes Freedom Fone de Sarvodaya pour obtenir des informations plus détaillées sur la crise en cours.

Les commentaires, les reportages de situation, les demandes de renseignement et l'aide sur le terrain seront facilitée grâce à la fonction Laisser-un-Message, comme Nuwan Waidanyatha décrit en plus de détail:

«Quand les premiers secours de Sarvodaya évaluent les dommages et signalent les incidents pour les actions de sauvetage et de secours, ils appellent la fonction Freedom Fone Laisser-un-message. Par exemple, plusieurs étudiants se sont retrouvés échoués sur le toit d'un bâtiment due une montée en crue soudaine des eaux et avaient besoin d'une assistance immédiate. Ce message a été reçu au quartier général des interventions de Sarvodaya qui a traité cet appel avant de déployer les ressources nécessaires.»

Quand la fonction Numéroteur Campagne de Freedom Fone sera lancée à la fin de 2011, il sera possible d'automatiser chaque appel a à une liste de numéros préétablie dans un des annuaires téléphoniques Freedom Fone. Lorsque les destinataires répondront à leur téléphone, ils seront connectés à un Menu Vocal avec des renseignements réactualisés sur la crise. Cette fonctionnalité permet de s'assurer que les personnes cibles sont prévenues et informées d'une crise au cas où les premiers intervenants ne reçoivent pas les premières alertes SMS.



L'équipe d'intervention d'urgence Sarvodaya a testé Freedom Fone dans un nombre de districts différents du Sri Lanka. Ils ont constaté que Freedom Fone a fourni une structure bien nécessaire pour compléter le système de première alerte et pour recevoir des reportages de situation sur le terrain une fois qu'une catastrophe est survenue.

Ce test souligne l'importance d'intégrer les communications par la voix comme complément à n'importe quelle opération de secours d'urgence. Non seulement les solutions par voix fournissent plus d'informations que les SMS, mais elles offrent aussi une solution immédiate aux problèmes linguistiques rencontrés par la communication par texte. Dans de nombreux contextes les langues n'ont pas de support par SMS, certains publics peuvent être analphabètes ou, tout simplement, une culture est prédisposée à la communication orale.

«Du point de vue global, dans nos régions du monde les gens sont vocaux. Nous faisons des affaires par la voix. Nous n'écrivons pas des grand mémos, nous n'écrivons pas de grands messages e-mails, il nous suffit de décrocher le téléphone et nous effectuons un appel, nous parlons à la personne et nous faisons notre business. Dans cette perspective Freedom Fone se positionne naturellement très bien en fonction de nos besoins», explique Nuwan Waidanyatha.

Sur la base de ces tests, Sarvodaya est maintenant en train de mettre en place Freedom Fone dans le cadre de leurs procédures d'intervention d'urgence.

En outre LIRNEasia fait des recherches pour savoir comment Freedom Fone pourrait s'intégrer avec leur système de gestion des catastrophes de SAHANA et autres plates-formes Open-source qui sont actives dans les communications de crise. Le détail de ce reportage: http://lirneasia.net/projects/2010-12-research-program/ff4edxl/

RÔLE DE FREEDOM FONE:

- Faciliter une réponse rapide à une situation de crise
- Communiquer en dépit des barrières de l'alphabétisation et du langage
- Intégration avec d'autres systèmes dit Open-source
- Interaction flexible avec des publics géographiquement dispersés

KUBATANA RADIO DRAMAS

L'expérience de Freedom Fone au Zimbabwe a montré que les coûts excessifs de communication peuvent être un vrai défi pour que les appelants accèdent à des renseignements par les menus vocaux. En 2009, la plateforme civique et activiste Kubatana (www.kubatana.net) a utilisé Freedom Fone pour lancer Inzwa, un service téléphonique donnant les grands titres de journaux. Kubatana a continué ce service d'information durant la réforme constitutionnelle, mais aréalisé qu'en raison des coûts excessifs d'appels téléphoniques, les appelants étaient plus disposés à payer pour des nouvelles et du loisir que pour de l'information civique.

Pour tester leur théorie sur le loisir, Kubatana a expérimenté avec de petites pièces radiophoniques et la fonction Menus Vocaux de Freedom Fone. Des drames de 4 à 5 épisodes audio courts de deux minutes chacun ont été composes. Chaque épisode s'est terminé en laissant un suspense à suivre à la séquence suivante. L'idée était d'utiliser le ludo-éducatif pour partager une information que le public trouverait autrement ennuyeux ou difficile à assimiler. Les épisodes étaient aussi courts et simples que possible afin de minimiser le coût des appels téléphoniques.

Lancé en Juin 2010, Tariro on Top fut une pièce radiophonique visant à la sensibilisation du public sur le du harcèlement sexuel en milieu travail au Zimbabwe. Le drame dépeint un patron chauvin, M.Kunaka, qui est habitué à recevoir des faveurs sexuelles de ses secrétaires. La scène prend une tournure inattendue quand il rencontre Tariro, une femme prête à risquer son emploi en rejetant ses avances.

Ci-dessous est une transcription du drame radiophonique où Tariro, encore une nouvelle employée, répond à M.Kunaka:

FELICITY: Uh-uh, jairai asikana. Hmmm vous avez changé votre coiffure! Qu'avez-vous fait? Wakaitirwa kupi?!

TARIRO: Oh, merci Felicity. Oui, vous le savez, je pensais que maintenant que j'ai été transférée à ce bureau pour travailler pour Monsieur Très-Haut-et-Puissant-Kunaka, je devais paraitre plus professionnelle. C'est pourquoi j'ai pensé que court était peut-être mieux. Je ne veux pas être un secrétaire éternellement handitika et si je peux impressionner M. Kunaka avec mon travail . . .

FELICITY: Ahhh, ma chère Tariro, écoutez. À propos d'impressionner M. Kunaka ...

M.KUNAKA: Bonjour mesdames! Uribho Felicity, Uribho Tariro. Avez-vous passé un bon weekend?

TARIRO: Oui, je vous remercie M.Kunaka. Et je veux que vous sachiez que je suis très heureuse de pouvoir enfin travailler dans ce bureau.

M.KUNAKA: Excellent, excellent, bien, nous sommes heureux de vous avoir ici, j'en suis sûr. J'ai toujours pensé que vous aviez beaucoup de . . . potentiel.

Après le succès de *Tariro on Top*, l'équipe Kubatana a crée deux autres petites pièces radiophoniques - *Beckham in DZ* et *Big Dhara* – mettant en évidence des questions qui concernent les jeunes adultes sexuellement actifs. Des groupes de discussion ont été organisées pour identifier et discuter quels sont les enjeux communs et ainsi éclairer le processus d'écrire un scénario.

Afin de minimiser la perte de qualité audio à travers les réseaux de téléphonie mobile, Kubatana a utilisé un studio professionnel pour enregistrer en haute qualité les fichiers audio. Ils ont également engagé des étudiants de théâtres locaux pour ajouter de la vie aux voix de personnages. Conscient du fait que leurs fichiers audio allait finalement être échantillonnés pour Freedom Fone, Kubatana a tenu commencer le processus avec des enregistrements de qualité.

Afin de promouvoir les petites pièces radiophoniques, Kubatana a utilisé leur liste de diffusion qui s'étend à plus de 10000 adresses et une liste SMS de plus de 22000 numéros. Afin d'engager d'autres interlocuteurs, Kubatana a mis des annonces dans les journaux locaux et a imprime des dépliants brillants qui ont été distribués gratuitement aux feux de croisement. L'évidence montre que souvent la publicité effectuée de cette manière augmente le nombre d'appelants.

> *«Freedom Fone ouvre les portes. C'est une nouvelle façon de partager l'information avec un public cible hors ligne. La popularité de Tariro on Top a révélé qu'un service qui traite d'une question sociale d'une manière divertissante, avec une caractérisation et dramatisation forte, était vraiment populaire. Les longueurs d'appels ont été jusqu'à 10 minutes, ce qui montre que les gens veulent payer pour un service qui les intéressent»*
> -- Amanda Atwood, Gestionnaire de Contenu, Kubatana Trust of Zimbabwe

Kubatana encourage le commentaire de pièces radiophoniques et utilise les fonctions *Laisser-un message (LAM)* et *SMS Entrants* pour recevoir la critique et les suggestions.

RÔLE DE FREEDOM FONE:

- Création d'un service d'information-sur-demande
- Aborder les questions sociales par moyen ludo-éducatif
- Intégration de la collection et de la diffusion de l'information
- Renforcement des connexions entre Kubatana et son public

COMMUNITY RADIO HARARE

Community Radio Harare (CORAH) est l'une des principales stations radio communautaires au Zimbabwe. Basée dans la capitale, elle utilise Freedom Fone depuis Octobre 2010 comme alternative pour diffuser Free Voices Harare, un programme de nouvelles pour la communauté.

Malgré l'accord politique signé en 2009 promettant de libéraliser les canaux des médias dans le pays, aucune station de radio indépendante ou de communauté dispose actuellement d'une licence de diffusion. Alors que CORAH attend du gouvernement une licence de fonctionnement pour les ondes, c'est Freedom Fone qui agit comme support aux campagnes de sensibilisation communautaire grâce à l'expansion de l'accès aux téléphones portables.

CORAH a utilisé Freedom Fone pour établir Free Voices Harare, une initiative civique visant encourageant l'auto-expression dans les communautés marginalisées près de Harare. Le service reçoit environ 50 appels par jour.

«Nous avons formé des journalistes civiques dans 30 districts ou des gens ont été formés dans l'utilisation de Freedom Fone. Les gens savent comment téléphoner et fournir des services par voix ou par message texte, et même écouter des actualités et documentaires radio, afin de les communiquer à leurs propres communautés.»
-- Givemore Chipere, Responsable de la programmation, CORAH

CORAH est souvent la première à annoncer des nouvelles locales grâce aux tuyaux qu'ils reçoivent de leur réseau de reporters communautaires.

CORAH s'est rendu compte que leur incapacité de transmettre via la radio traditionnelle a effectivement été une occasion pour tester de nouvelles solutions. Freedom Fone a été particulièrement utile pour offrir au public une plateforme d'écoute non seulement de nouvelles, mais pour partager, par écrit ou oral, des coupures de presse et des reportages de témoins oculaires de leur district.

«Nous l'avons vu comme une occasion pour offrir au public une plateforme pour s'exprimer. Cela fonctionne assez bien car nous ne sommes pas en mesure d'utiliser les fréquences radio. Le gouvernement ne veut pas que les gens les utilisent. Nous avons trouvé une méthode innovatrice pour offrir aux gens un moyen de s'exprimer» explique Chipere.

Malgré les défis majeurs et le manque de ressources, Community Radio Harare continue à utiliser Freedom Fone en accord avec d'autres plates-formes médias telles que le SMS groupé, les documentaires audio, le site web (www.corah.org.zw) et les bulletins électroniques visant à construire un public communautaire et leur participation. Comme Chipere remarque, toutes les informations qu'ils reçoivent à travers Freedom Fone sert à la fois pour définir le contenu de leur service de nouvelles et contribuer à mouler les futurs programmes.

«Les plateformes comme Freedom Fone permettent aux gens de communiquer, de continuer à diffuser sans utiliser les fréquences sur les ondes que les autorités de radio diffusion veulent conserver. La croissance de TI va présenter de nombreuses possibilités pour l'auto-expression et la communication.»

RÔLE DE FREEDOM FONE:

- Une alternative à la radio diffusion traditionnelle
- Un outil de journalisme civique
- Création d'un service d'information-sur-demande
- Un outil complémentaire aux autres médias

AUTRES SCENARIOS POSSIBLES

UNE CAMPAGNE DE VACCINATION

Parvenir à une couverture complète des campagnes de vaccination peut être difficile. Cela dépend beaucoup de la confiance donnée par la communauté et d'assurer de une information cohérente aux populations cibles.

LE DILEMME DE SHAMISO

Shamiso et son mari Moussa ont trois enfants. Ils sont profondément religieux et membres d'une église évangélique qui désapprouve généralement les vaccinations et autres interventions médicales.

Il y a maintenant une épidémie de rougeole dans leur district. Les organismes de protection de la santé et de l'enfance ont visité leur village à plaider avec eux d'amener leurs enfants pour être vacciner.

Shamiso sent qu'elle doit emmener ses enfants mais ne veut pas de désobéir son mari ni les dirigeants de l'église et provoquer des conflits. Elle se sent tiraillée entre la protection de ses enfants et aller à l'encontre de sa culture et de sa religion. Que peut-elle faire?

L'HISTOIRE DE RAPHAEL

Raphaël est le coordinateur pour la campagne de vaccination du district local et étudie de près la couverture dans le district. Il voit que la campagne échoue dans les villages où l'Église a une forte emprise sur la communauté. Il décide d'agir: il convoque une réunion avec les dirigeants de l'église, et ils décident d'appuyer la campagne.

Des dépliants sont conçues avec l'aval des dirigeants de l'église et distribués; des réunions sont organisées. Les villageois reçoivent l'information, mais ils se méfient de ce qui est écrit. Rien valide les déclarations faites que les dirigeants de l'église appuient cette campagne. Les chiffres de vaccinations continuent à baisser dans certaines zones.

COMMENT AVANCER?

Raphaël a entendu parler de **Freedom Fone** et voit une solution. Il met en place une équipe. L'agent des finances commande l'équipement. Le technicien en informatique installe le système et les mobilisateurs communautaires aident à enregistrer des *menus vocaux* simples dans leur langue locale.

Raphaël parvient à faire d'enregistrer un *message vocal* par le Prophète Johannes, qui approuve le programme de vaccination et demande aux membres de son église d'amener leurs enfants aux centres de vaccination. Tel est le message phare de leur service. Raphaël met en place un menu vocal et envoie un *SMS* aux mobilisateurs communautaires pour leur demander d'encourager les villageois à appeler le numéro.

UN PEU PLUS TARD. . .

Shamiso appelle le numéro de son village et elle entend ce menu vocal voix ...

«Pour entendre Prophète Johannes message sur la vaccination, Appuyez sur 1»
Shamiso et son mari Moussa écoutent le message ensemble. La voix de leur dirigeant de l'église les rassure.

«Pour savoir où et quand d'amener votre enfant pour la vaccination, Appuyez sur 2»
Elle et son mari conviennent d'amener leurs enfants au centre de vaccination immédiatement.

«Pour en savoir plus sur les symptômes de la rougeole, Appuyez sur 3»
Plusieurs enfants du village sont malades et elle n'est pas sûre si c'est la rougeole ou autre chose. Ils décident de vérifier.

«Si vous voyez la rougeole dans votre village et souhaiter qu'un e un agent de santé passe voir, Appuyez sur 4 pour nous laisser un message»
Shamiso *laisse un message* sur Freedom Fone en donnant le nom de son village et son nom à elle. Un agent de santé leur rend visite prochainement et les rassure que ce n'est pas la rougeole.

IMPACT

Raphaël commence à voir une hausse dans le nombre de parents qui appellent. Il utilise les *statistiques et la fonction de reportage* de Freedom Fone pour continuer à surveiller les niveaux d'appels et diriger les personnels de santé dans les zones qui sont encore faibles à demander aide.

Raphaël tient le Prophète Johannes au courant et s'engage à faire connaître un service de prière qui se tiendra dans les semaines à venir afin de continuer à soutenir la campagne de vaccination et orienter les villageois dans le district.

Shamiso est fière et soulagée qu'elle et Moussa ont trouvé une solution à leur dilemme et que leurs enfants sont protégés.

Le district est évaluée et jugée avoir les meilleures statistiques de couverture dans cette campagne.

RESSOURCES

Équipement

- 1 ordinateur pour Freedom Fone
- 1 x OfficeRoute
- 4 x Cartes SIM du réseau mobile locale
- 1 x enregistreur audio pour enregistrer le Prophète Johannes

Personnel et Compétences

- Maîtrise des langues locales et la création du contenu
- Capacité d'enregistrer et d'éditer le contenu audio

Coûts de Publicité

- Frais de déplacements et crédit sur le réseau local (pour les mobilisateurs communautaires)

RÔLE DE FREEDOM FONE

- Outil de sensibilisation
- Information personnalisée qui est essentiel à une campagne
- Résolution de conflits culturels et religieux

SOUTENIR LE DROIT DES FEMMES

Kalila est une activiste des droits humains. Elle vit dans une ville de taille moyenne dans un pays arabe. Il y a un an elle a créé une petite organisation en se concentrant sur les droits des femmes. Dans le cadre d'un programme qui comprend également des conférences dans les écoles et de renforcement des capacités des travailleurs sociaux, elle utilise maintenant un service Freedom Fone visant à dénoncer les commentaires sexistes ou injures que les femmes de sa région subissent quotidiennement, en particulier dans la rue.

Grace à Freedom Fone, si un incident se produit résultant à un abus envers des femmes dans le quartier de Kalila, les victimes peuvent désormais texte l'insulte qui leur a été adressée et l'endroit précis par *SMS*. Elles peuvent également appeler le service *Laisser-Un-Message* et rapporter l'histoire. Kalila et ses collègues maintiennent une base de données de tous les incidents, et l'ont intégré sur une carte de la région qui est maintenant disponible sur le site Web de leur organisation. La carte, qui est remise à jour chaque semaine, donne un aperçu humoristique mais bien précis *«des zones les plus sexistes de notre communauté!»*

Les femmes peuvent également appeler et écouter une sélection de témoignages d'autres femmes, ainsi qu'écouter un drame audio hebdomadaire de 3 minutes fournissant des conseils et astuces comment réagir en cas de harcèlement et suggérant des réponses appropriées à des insultes.

Kalila et ses collègues ont utilisé des petites affiches pour annoncer leur service et appel à l'action. Elles les ont mises dans des lieux de rencontre stratégiques tels que les écoles, les cliniques, les arrêts de bus et également chez les coiffeurs et les centres de beauté. La jeune cousine de Kalila qui étudie l'art graphique, a aidé à faire l'affiche en utilisant des caractères style bande dessinée pour les rendre plus attrayantes. Le bouche à oreille a fait le reste et le service commence maintenant à être très populaire dans la ville!

Mayssa a 20 ans et est un étudiant vivant dans la même ville que Kalila. Elle déteste recevoir des commentaires dégradants d'hommes dans la rue et leur sifflement de loup. Elle aime appeler le service et écouter le drame audio. Parfois elle appelle plusieurs fois par semaine à écouter le même épisode avec ses cousines ou amis. Elle raconte:

«Vous savez, dans notre société beaucoup d'hommes ne pensent pas que les femmes ont les mêmes droits. Et même si cela est un sujet très sérieux, j'aime beaucoup le drame audio parce qu'il est très marrant Certains témoignages sont si drôles, même si le problème est très réel! Moi-même j'en ai eu vraiment marre de ce type de comportement et ce fut un soulagement d'entendre que je n'étais pas seule et que j'ai le choix répondre. Ce programme crée vraiment un esprit de solidarité entre femmes et renforce notre prise de conscience sur nos droits!»

Depuis que l'organisation de Kalila utilise la version Freedom Fone sécurisée, la base de données de numéros appelants ne peut être accessible que par l'administrateur - vous le savez, juste au cas où. Kalila pense maintenant répandre le service à d'autres pays. Elle est également en discussion avec ses amies Susan et Whalid pour voir comment elles peuvent transformer le service en un programme radio.

RESSOURCES NÉCESSAIRES

Équipement

- 2 ordinateurs, l'un utilisé comme serveur, l'autre pour le travail de bureau, y compris une sauvegarde de base de données des incidents et des appelants.
- Un Office Route pour 4 Cartes SIM
- 4 x Cartes SIM

Personnel et compétences requises

- Une personne à temps partiel dédiée à l'écoute des messages, sélectionnant les voix les plus intéressantes pour être rediffusées, effectuant la mise à jour de la carte géographique et la coordination avec un bénévole scénariste et un groupe d'acteurs pour créer les drames audio.

Les frais de publicité

- Impression et distribution des affiches (souvenez-vous qu'ils ont été conçus gratuitement par le cousine de Kalila!)

RÔLE DE FREEDOM FONE

- Campagne activiste
- Égalité des sexes et l'autonomisation de la voix des femmes
- Sécurisation de la vie privée des appelants
- Collecte de témoignages vocaux

AMÉLIORER LES OCCASIONS POUR FAIRE DES AFFAIRES

Tina vient juste de commencer ZimOut: un guide mensuel de divertissements qui couvre les événements, les restaurants, le cinéma et les festivaux dans sa ville natale de Harare. Depuis un moment, elle a du mal à couvrir les coûts d'impression et de distribution dans une ville où il y a déjà deux magazines établis qui cernent ce secteur du loisir.

Ses deux concurrents ciblent déjà un public jeune de la classe moyenne, des utilisateurs chevronnés d'Internet qui, la plupart du temps, fréquentent des endroits bien selects et chers. Après avoir entendu parler du succès de Freedom Fone sur sa radio communautaire locale, où son ami Joe travaille, Tina décide de tenter une petite expérience. Elle voit sa chance d'utiliser Freedom Fone pour cibler un public plus large afin de compléter son magazine. Sortant des chemins battus, elle envisage de promouvoir des lieux intéressants, moins fréquentées et autres événements, tout en attirant davantage de publicité. Cela peut-il marcher?

Après avoir téléchargé la dernière version de Freedom Fone à partir du site Web (qu'est-ce qu'elle à perdre, après tout c'est gratuit!) et en investissant dans l'achat d'une carte SIM *MobiGater* - l'option la moins chère qui correspond à sa version d'essai - elle commence à planifier son nouveau service qui va bouleverser les habitudes.

L'idée est de mettre en place un service d'assistance téléphonique, ZimOut, que n'importe qui peut accéder à tout moment, jour et nuit, et recevoir instantanément des informations remises à jour sur les meilleurs restaurants, films, concerts et divertissements à venir. Le service utilise les fonctions du *Menu Vocal*:

«Pour savoir ce qui se passe ce soir dans votre ville, appuyez sur 1; à écouter la dernière révision des meilleurs restaurants, appuyez sur 2» etc.

Une dernière option encourage les appelants a *Laisser-un-Message* et partager leurs commentaires et expériences, et en guise de motivation, ils peuvent gagner un abonnement d'un an gratuit sur ZimOut pour avoir raconté l'histoire la plus intéressante.

Dans chaque édition mensuelle du guide, Tina dédie une colonne publicitaire à ZimOut sur la dernier page de couverture. Afin de créer plus de publicité, elle demande aussi à son ami Joe d'annoncer la ligne ZimOut dans ses émissions quotidiennes. En un rien de temps le service reçoit jusqu'à 300 appels par jour et dispose d'un certain nombre de messages textes et petites phrases amusantes que Tina peut inclure dans son guide imprimé et son édition sur le web.

Wilfred et Sheila, un couple de personnes âgées devenues abonnés avides de ZimOut pour leurs histoires divertissantes, appellent régulièrement la ligne d'assistance et ont ceci à dire:

«ZimOut nous convient tout à fait. Avant on ne sortait presque jamais, car on ne savait jamais ce qui se passait où et quand et quel genre de service à attendre. Maintenant, nous pouvons facilement trouver ce qui se passe quand on veut sortir.»

En peu de temps les publicitaires sont intéressés par ce nouvel espace interactif et demandent à être présent sur la ligne d'assistance ZimOut. Avec ce revenu supplémentaire, Tina décide de passer à une carte OfficeRoute pour 4 Sim; elle garde deux lignes ouvertes pour la ligne d'assistance ZimOut, en minimisant la publicité afin de ne pas désintéresser les appelants avec des menus plus longs et plus coûteux. Elle propose de consacrer les deux autres lignes pour toutes les annonces et promotion d'événements, ceci à un prix forfait.

ZimOut est devenu le magazine de divertissement le plus populaire de Harare. En utilisant l'impression et l'édition en ligne, elles permettent de couvrir des loisirs et leurs revues tout en faisant marcher la ligne d'assistance Freedom Fone, et combinant l'espace de divertissement informatif à leur publicitaire.

RESSOURCES NÉCESSAIRES

Équipement

- 2 ordinateurs, l'un utilisé comme un serveur, l'un pour l'autre le travail de bureau normal comprenant la mise à jour du site web et la création du contenu audio.
- 1-SIM MobiGater
- 4-SIM OfficeRoute
- Cartes SIM

Personnel et Compétences

- Maîtrise de l'édition audio et de création de contenu.
- Pendant les premières semaines, Tina a out fait elle-même. Très vite elle a dû embaucher un employé pour s'occuper du service Freedom Fone et son site web afin qu'elle se concentre sur la publicité et l'édition imprimée.

Frais de publicité

- Aucun! Rappelez-vous Tina annonce le numéro de téléphone dans son propre magazine et a obtenu des mentions à la radio grâce à Joe.

RÔLE DE FREEDOM FONE

- Ciblage d ‘un public plus large
- Création d'un service d'information-sur-demande pour compéter d’autres médias
- Création de recettes publicitaires

ENREGISTRER DES HISTOIRES ORALES

Imaginez une promenade à travers la ville de Berlin. Vous êtes sur le point de passer une barrière de contrôle maintenant presque invisible où l'ancien mur de Berlin se trouvait jadis. Vous pouvez appeler *Freedom Fone* et écouter des enregistrements sonores qui remettent en vie l'histoire de cet endroit bien particulier.

Tout à coup vous pouvez entendre les tirs sur des fugitifs quand la ville était divisée, suivi par des cris de célébration le jour où le Mur est tombé. Passez devant le Dom (cathédrale) et choisissez un compte rendu historique sur son architecture mais aussi sur l'histoire du plan de bâtiment d'origine qui avait été secrètement caché par l'un des charpentiers dans le clocher.

Une maison ordinaire peut attirer votre attention par ses graffitis sur le mur. Pendant que vous écoutez l'information laissée sur la fonction *Menu Vocal*, vous découvrez que, pendant la Deuxième Guerre mondiale, une famille juive se cachait là dans le grenier pour échapper à l'holocauste. Plus tard, vous passez une maison où le poète et dramaturge Bertolt Brecht vivait. Vous écoutez l'un de ses poèmes les plus célèbres pendant que vous vous reposez un peu.

Maintenant imaginez la ville où vous vivez actuellement. Vous verrez que presque tout a une histoire cachée que l'on peut raconter: une maison, un arbre, une rue, une rivière, une voie ferrée abandonnée... Même un espace vide pourrait avoir une histoire - maisons disparues qui formaient autrefois des éléments marquants dans le paysage ou l'environnement et qui sont maintenant réduits en poussière. Mais quelque part, il y a une trace de mémoire vivante qui survit.

Imaginez votre Conseil communautaire, un organisme culturel ou même un groupe d'étudiants utilisant *Freedom Fone* pour construire une histoire virtuelle de votre ville ou de votre communauté. Le contenu audio est créé par une petite équipe de rédacteurs puis téléchargé sur *Menus Vocaux* alternatifs qui peuvent être écoutés sur demande, y compris un mélange de parole, de musique et de poésie. Le service est largement diffusé à l'aide des dépliants ou d'affiches pour permettre au grand public de *Laisser-un-Message* dans des endroits où ils se rappellent des événements importants qui ont eu lieu à un certain moment ou lieu.

Toutes les histoires des appelants peuvent être stockées sur une archive publique liée à une carte géographique interactive en ligne qui est réintégrée dans le service. Tant que vous avez sur vous votre téléphone portable, vous pouvez appeler sur place, écouter des enregistrements qui déclenchent des souvenirs et participer à la création d'une histoire collective. Rappelant aux gens leur patrimoine culturel et collectif peut créer une sorte de mémoire collective, une appartenance commune et une solidarité civique dans n'importe quelle ville ou communauté.

RESSOURCES NÉCESSAIRES

Équipement

- 2 x ordinateurs
- 1 x Office Route pour 4 Cartes SIM
- 4 x Cartes SIM

Personnel et Compétences

- Maîtrise de la création de contenu (importance de l'exactitude historique, et capacité à raconter des histoires et lire à des poèmes)
- Personnel dédié à l'écoute des messages, à faire une sélection des suggestions pertinentes, remise à jour de la carte géographique
- Conseils juridiques sur l'utilisation d'archives et capacité de négocier avec la Ville

Frais de publicité

- Création et distribution de cartes postales

RÔLE DE FREEDOM FONE

- Enregistrement d'histoires orales
- Informations-sur-demande par téléphone portable
- Partage de mémoire collective

OBSERVER DES ÉLECTIONS

Depuis Juin 2011 SODNET au Kenya s'efforce d'intégrer Freedom Fone dans la plateforme Uchaguzi qui est maintenant utilisée dans 4 différents pays africains pour surveiller les élections. Uchaguzi est une plateforme civique qui utilise de multiples canaux de source d'information publique. Elle documente les violations et mobilise des ressources afin de résoudre les problèmes soulevés par des observateurs électoraux ou le public en général.

Les élections nationales sont des événements très tendancieux dans beaucoup de pays. La fraude électorale, l'achat de voix, l'intimidation, la violence, la censure des médias et l'abus de fonds gouvernementaux sont quelques exemples de problèmes qui noircissent ces événements.

Freedom Fone peut être un atout important car il permet au personnel d'une organisation, aux observateurs électoraux expérimentés ou au grand public de s'impliquer lors d'un événement crucial ou dans une situation grâce à la fonction Laisser-un-Message. Rapporter des informations par message oral peut être plus facile, tout en restant vigilant et hors de danger. L'organisation peut toujours faire un suivi du message pour vérifier et clarifier l'information.

Les fonctions contenues dans le *menu vocal* peuvent également fournir un service utile au public en milieu rural ou isolé, en fournissant des informations sur demande, ou bien de nouvelles remises à jour d'information quand une élection se déroule. Ceci serait particulièrement utile aux appelants en tant qu'alternative aux médias très politisés existants. Les observateurs électoraux et le personnel peuvent aussi bénéficier de ce service une fois sur le terrain et séparé de leur sources d'information habituelles.

Les *fonctions Sécurité* de Freedom Fone permettent à une organisation de limiter l'accès aux détails personnels des appelants et au personnel de confiance, tout en permettant à d'autres employés et volontaires de lire le contenu de SMS et d'écouter les messages vocaux. Cela empêche tout abus d'information qui pourrait nuire

RESSOURCES NÉCESSAIRES

Équipement

- 2 x ordinateurs
- 2 x OfficeRoute
- 8 x Cartes SIM

Personnel et compétences

- Une équipe de communication qui forme les observateurs, les bénévoles et communautés à utiliser les lignes électorales Freedom Fone.
- Deux employés compétents dans la création et l'édition de contenu audio, la traduction/version de messages vocaux, la transmission d'informations pertinentes aux organisations concernées (et qui sont bienveillants lorsqu'il s'agit de sécurité).

RÔLE DE FREEDOM FONE

- Une réponse rapide en situations de crise
- Collection et diffusion de l'information
- Témoignage oral pour valider les reportages de la situation

À LA STATION RADIO

Les stations de radio sont à bien des égards, idéalement positionnées pour bénéficier et lancer avec succès un service Freedom Fone:

- Les stations de radio ont déjà un public.
- Elles ont l'habitude de relever des défis et de profiter des opportunités de l'audio.
- Elles possèdent généralement des compétences en informatique pour soutenir une installation comme Freedom Fone.
- Elles jouissent d'un puissant canal pour faire de la publicité de Freedom Fone à travers des annonces ou des spots sur les ondes.
- Freedom Fone peut tirer parti de l'impact de n'importe quels programmes de radio.

Imaginez que vous avez une station de radio qui possède un calendrier bourre de programmes de radio populaires, organisées par des présentateurs qui ont chacun un groupe d'auditeurs fidèles. Peut-être votre station est-elle à la recherche de nouveaux moyens d'interaction et de collaboration avec vos auditeurs, parce que vous manquez d'un système global de communications dans les deux sens avec vos auditeurs. Voici plusieurs manières d'utiliser Freedom Fone à la station radio:

COLLECTE LES VOIX DE VOTRE AUDITEURS

Inclure les voix des auditeurs de radio rajoute une richesse et une profondeur à toute émission de radio, tout particulièrement aux stations de radio communautaires. Les frais de déplacement sur le terrain pour effectuer des entretiens directs peuvent être coûteux et logistiquement difficiles. La fonctionnalité Laisser-un-Message de Freedom Fone permet à votre station de radio de recevoir une variété de messages audio par vos auditeurs. Voici quelques-unes des applications possibles:

- **Reportages d'habitants:** les habitants peuvent devenir journalistes en enregistrant leurs reportages directement sur la messagerie Laisser-un-Message;
- **Les annonces de mariage et enterrements** peuvent être enregistrés dans les annonces de la communauté à travers la messagerie Laisser-un-Message, puis relus à l'antenne à une date ultérieure;
- **Des questions** peuvent être enregistrées par les appelants, et répondues à l'antenne par un présentateur d'une émission radios;
- **Des jeux et des concours** peuvent être créés à l'antenne et les auditeurs invités à participer en laissant un message. Les présentateurs radio peuvent alors rediffuser les entrées gagnantes;
- **Une multiple messagerie Laisser-un-Messages** permettra à chaque présentateur d'émission d'avoir leur propre service sur Freedom Fone. Il est possible d'avoir des numéros de téléphone différents pour chaque service;
- **Diverses auditions** pour de nouveaux DJ audio peuvent être effectuées en demandant aux candidats de téléphoner et de laisser un message expliquant pourquoi ils pensent être un candidat idéal pour le poste.

Comment voudriez-vous utiliser le service Laisser-un-Message au sein de votre station de radio?

RECUEILLIR L'OPINION DE VOS AUDITEURS

Grâce à la fonctionnalité *SMS sondage* de Freedom Fone, tout membre du public est en mesure de participer à des sondages d'opinion en envoyant un SMS à partir de son téléphone portable (ou d'une tierce personne). En tant que station radio, la réalisation de sondages d'écoute fréquemment peut être un puissant moyen pour jauger vos auditeurs d'une manière rapide et mesurable. Le public est généralement désireux de participer si faisable, et les sondages d'opinion peuvent approfondir la relation entre auditeurs et votre station radio. Voici plusieurs applications possibles de sondages SMS à la radio:

- **Transparence:** Votre station de radio peut demander au public de rapporter l'état des services publics dans leur région, y compris les cliniques, les pannes électriques et la collection d'ordures;
- **Chanson du jour:** Les auditeurs peuvent voter pour leur chanson préférée de la journée;
- **Sujets de demain:** Invitez vos auditeurs à voter sur des sujets ou ils aimeraient apprendre davantage à travers des émissions radio futures.

Quelles idées avez-vous déjà en tête pour utiliser des sondages SMS dans votre station de radio? Dites-nous!

Vous pouvez également recevoir des messages standards en utilisant la fonction: Freedom Fone *SMS Entrant*. Tout message qui ne sera pas considéré comme SMS *«vote»* sera automatiquement reçu comme SMS Entrant. Cela signifie que vous pouvez recevoir des questions en format libre, des reportages, des avertissements, des commentaires et autres demandes par le biais de SMS ordinaires, si vous le souhaitez.

APPORTER À VOS AUDITEURS DES INFORMATIONS AUDIO-SUR-DEMANDE

En créant des *menus vocaux*, il est possible de créer des contenus différents d'émissions radios et de les utiliser pour fabriquer des versions audio bien précises qui seraient disponibles «après coup» via les téléphones portables du public. L'information Audio-sur-demande permet à votre public de choisir quand et où il veut écouter de la musique que vous mettez à sa disposition. Voici plusieurs manières possibles pour utiliser des menus vocaux dans une station radio:

- **Résumés de nouvelles:** Les faits du jour peuvent être enregistrés en directe, puis édités en segments courts audio pour l'Écoute-sur-demande par appel téléphonique.
- **Les prévisions météorologiques et les prix du marché:** Ce type d'informations qui a été diffusé au cours de la journée peut être très utile pour les auditeurs d' l'Écoute-sur-demande.
- **Tarifs publicitaires:** les membres du public et de la communauté peuvent facilement se renseigner sur vos tarifs, si l'information la plus récente est disponible.

Quelles informations aimeriez-vous mettre à la disposition dans vos menus vocaux? Dites-nous!

Pour annoncer ce service à vos auditeurs, pourquoi ne pas préparer plusieurs annonces radiophoniques qui expliquent les nouvelles fonctionnalités ainsi que les numéros de téléphone à appeler? Des autocollants et cartes postales publicitaires indiquant le service et les numéros de téléphone peuvent être distribués dans les collectivités et remis à tout événement radio.

Le Service Freedom Fone peut être utilisé pour générer des revenus supplémentaires par parrainage. Les sponsors utiliseraient leurs propres musiques (jingles) dans le *menu vocal* et/ou le service *Laisser-un-message*. Par exemple, les appelants peuvent écouter un court message *«Ce concours présenté par ...»* avant qu'ils soient invités à enregistrer leur message pour la station radio. Ce parrainage pourrait être modifié périodiquement.

RESSOURCES NÉCESSAIRES

Équipement

- 1 OfficeRoute avec 4 cartes SIM
- 1 serveur dédié à la connexion réseau station local, permettant à l'émission passant à l'antenne d'accéder aux messages d'appelants et des sondages SMS.

Personnel et Compétences

- 1 technicien audio pour travailler avec présentateurs de la station radio et les aider à produire leur contenu
- Chaque présentateur gère sa propre messagerie Laisser-un-Message, ses concours et vérifie s'il y a des questions et commentaires de la part d'auditeurs

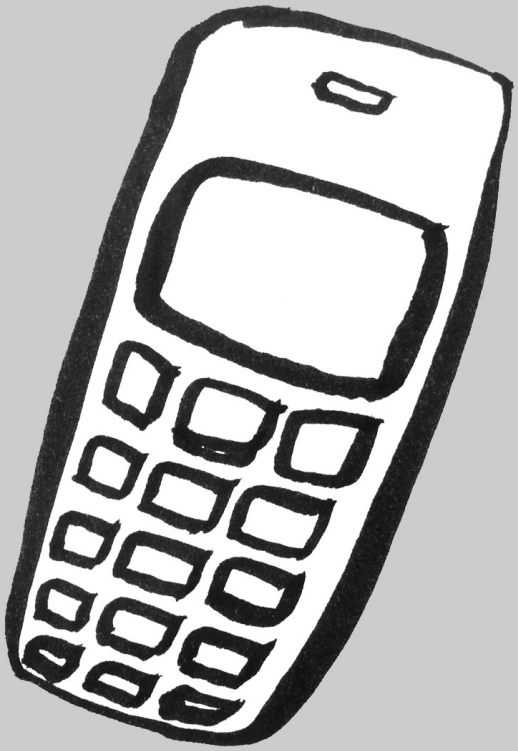
Frais de publicité

- Nul

RÔLE DE FREEDOM FONE

- Rassembler les voix d'auditeurs
- Faciliter les sondages d'opinion
- Générer des revenus supplémentaires
- Fournir des informations précises sur demande

CRÉATION DE VOTRE SERVICE FREEDOM FONE

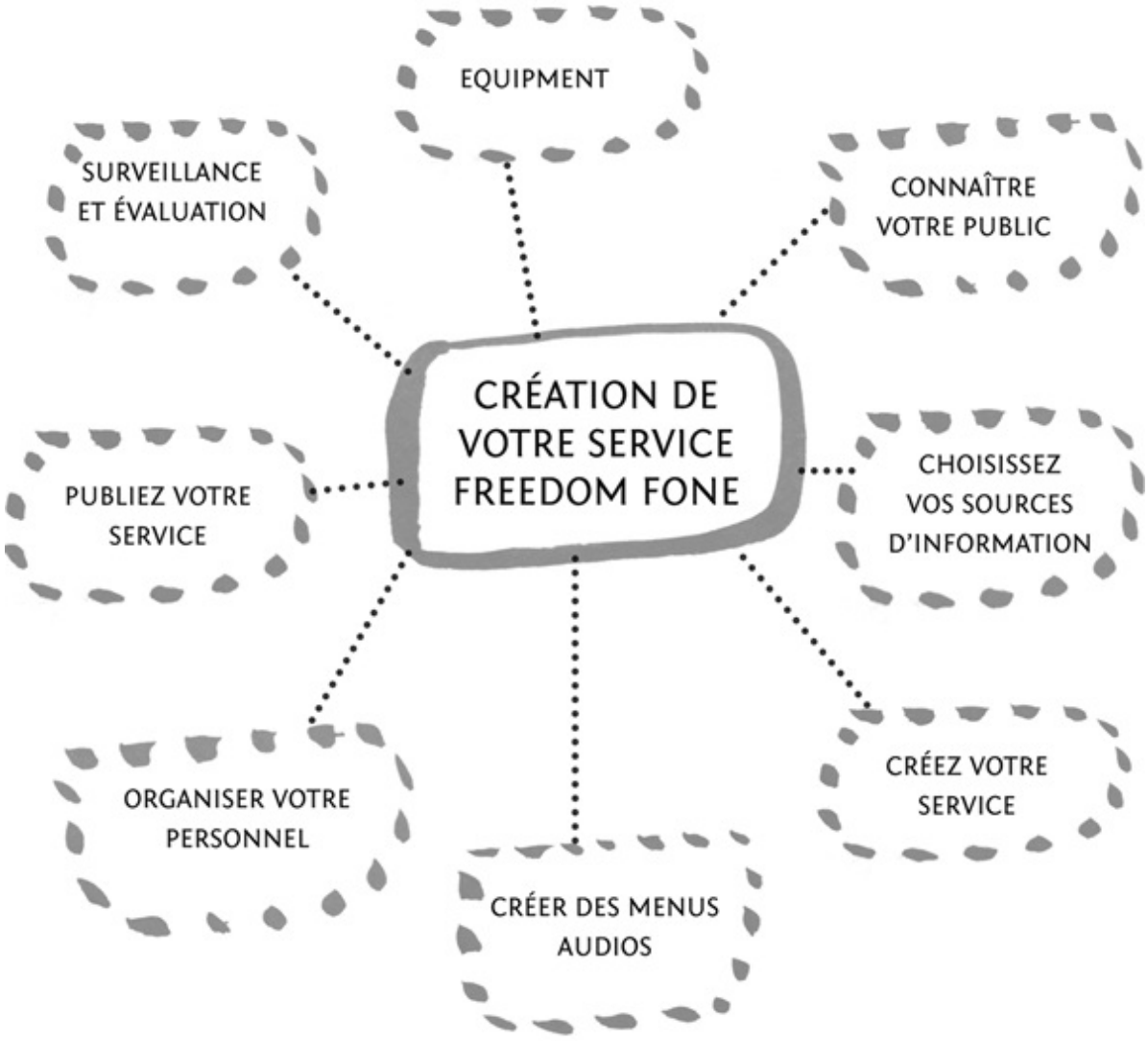


INTRODUCTION

Freedom Fone a été conçu pour mettre en place un service d'information en quelques heures, une fois que le logiciel a été installé. Vous pouvez tout simplement aller de l'avant car il s'avère très efficace sans avoir à planifier à l'avance. Cela rend donc Freedom Fone idéal au cas où un déploiement rapide soit nécessaire. Toutefois, si vous avez le temps et les ressources nécessaires, vous pouvez passer plus de temps à planifier et produire vos informations Freedom Fone.

Si la sécurité de l'information fourni et concernant votre public s'avère être un enjeu important, consultez le chapitre sur la sécurité.

Si vous décidez de consacrer des moyens à la planification, la section qui suit décrit les étapes que vous devrez franchir pour créer votre service d'information:



ÉQUIPEMENT

Freedom Fone est gratuite, simple à installer et facile à utiliser. La configuration de base est portable (même si vous avez besoin d'une alimentation électrique) et nécessite très peu de se lever et courir.

Si vous souhaitez voir comment Freedom Fone fonctionne sans l'installer, vous pouvez essayer notre démonstration en ligne: http://demo.freedomfone.org

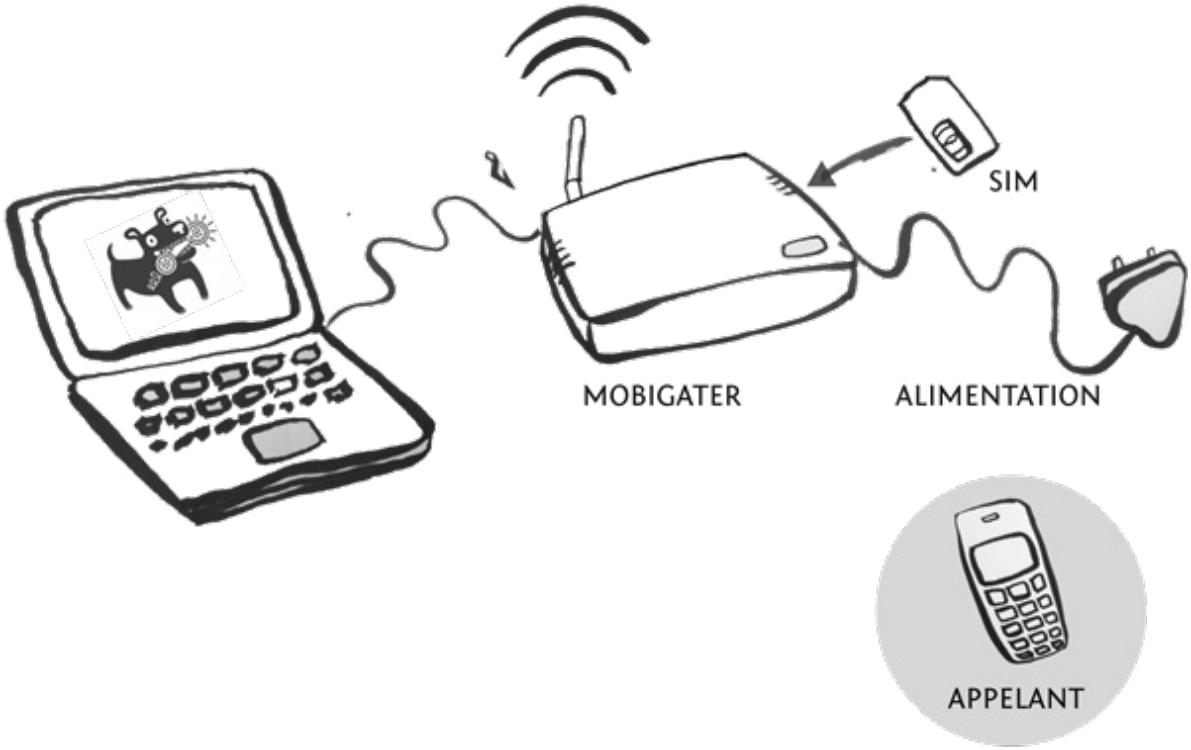
CONFIGURATION DE L'ÉQUIPEMENT ET FRAIS

Si vous décidez d'installer le logiciel et mettre en place votre propre Freedom Fone, voici un ordre d'idée de coûts et autre besoins:

Item	Détails	Coûts (USD)
Logiciel Freedom Fone	Le dernier téléchargement disponible sur www.freedomfone.org	Gratuit
Ordinateur Dédié	Freedom Fone est un substitut de système & nécessite un ordinateur dédié. Specs min: 2GB RAM, 2.5GHz+ Processeur Dual/Quad Core, 250GB+ disque dur, carte son, port Ethernet	$600
Alimentation de Secours	En option: où les projets de fonctionner 24/7 dans les zones d'alimentation électrique interrompue	$
Passerelle(s) GSM	Le nombre dépend du nombre de lignes d'appel spéciales requisés. Ces dispositifs peuvent être achetés à partir de Freedom Fone.	
Option 1	Huawei pour 1 x carte SIM (Freedom Fone v2.S.4+): http://wiki.freeswitch.org/wiki/Gsmopen#Hardware_Requirements	$40
Option 2	MobiGater pour 1 x carte SIM (n'est plus recommandé): http://www.mobigater.com/	$50
Option 3	OfficeRoute pour 4 x cartes SIM: http://www.2n.cz/en/products/umts/officeroute/	$800
Carte(s) SIM ouvrable	Le nombre dépend du nombre de lignes d'appel spéciales requisés	$1 par sim
Enregistreur audio & logiciel d'édition	Enregistreur de minidisc (ou enregistreur .mp3) avec microphone et du logiciel libre d'édition audio comme Audacity	$200
TOTAL	**Approximativement**	**$1700**

Note:
1. Freedom Fone ne fonctionne pas avec l'équipement Mac. Nous vous recommandons donc de l'installer sur une ordinateur non-Macintosh.
2. Les onduleurs de sauvegarde doit être du type à onde sinusoïdale pure.

Les procédures pour installer le logiciel Freedom Fone, le matériel informatique requis, les connexions et testes de cartes SIM sont sous la section *Matière Technique*.



MON PUBLIC A BESOIN DE QUOI?

- Une ligne téléphone (fixe, mobile or Skype)
- Plus du crédit pour appeler
- Une réception adéquate si vous appelez à partir d'un portable ou par internet si vous utilisez Skype.

MISES À JOUR ET MAINTENANCE

De temps en temps un problème technique peut faire surface. Ce serait donc une bonne idée d'avoir quelqu'un de technique sous la main pour vous aider à acheter, installer et configurer votre service Freedom Fone. Le logiciel est régulièrement mis à jour avec de nouvelles fonctionnalités ou des bogues corrigés. Pour cette raison il est recommandé d'avoir accès à une personne technique lors du déploiement de Freedom Fone (pour plus d'informations sur les questions de personnel, voir le chapitre *Organisez Votre Personnel*).

CONNAÎTRE VOTRE PUBLIC

La partie la plus essentielle de votre service Freedom Fone est de connaître votre public. Au fur et à mesure que vous établissez ce service, c'est votre auditoire qui l'appellera pour l'utiliser, donc cela vaut la peine de passer un peu plus de temps à le cerner. Plus vous connaissez votre auditoire et leurs besoins en information, plus vous pourrez mettre en place un service qui fonctionnera pour eux!

Afin de vous permettre de mieux connaître votre public, voici quelques questions que vous pouvez vous poser.

QUELLES SONT LES LANGUES PARLÉES PAR VOTRE PUBLIC?

Votre service Freedom Fone peut être disponible en plusieurs langues si vous désirez atteindre un public plus large; Cela augmentera bien sûr la quantité de travail nécessaire à préparer le contenu audio. Les décisions que vous prendrez concernant le nombre de langues parlées par votre service auront un impact sur les utilisateurs de ce service et la valeur qu'ils lui attacheront.

QUEL ÂGE A VOTRE PUBLIC?

Les jeunes ont la tendance d'être technophile quand il s'agit d'utiliser un téléphone portable et il leurs sera probablement plus facile d'apprendre à utiliser le Service Freedom Fone que la génération antérieure. Durant la mise en en place de ce service, n'oubliez pas de vous interroger si ceci est la meilleure manière de communiquer avec votre groupe d'âge cible.

OÙ OBTIENNENT-ILS ACTUELLEMENT LEURS INFORMATIONS?

Il est fort possible que votre public obtienne par d'autres moyens l'information que vous vous proposez d'offrir. Il est donc utile de connaitre un maximum sur ces sources afin d'évaluer leurs points forts et faiblesses. Ceci guidera la conception de votre service Freedom Fone et apportera une plus-value au-delà des sources d'information que votre public utilise actuellement.

QU'EST-CE QU'IL LEURS EST PRÉCIEUX?

Si un appelant estime que l'information mis à sa disposition est précieuse, il voudra payer le coût d'un appel téléphonique à votre service Freedom Fone. Découvrez ce qui rend votre information unique et examinez comment la présenter d'une manière concise pour qu'elle soit accessible par téléphone.

QU'EST-CE QUE VOTRE AUDITOIRE TROUVE DRÔLE?

Un excellent moyen de veiller à ce que les gens continuent à utiliser votre service Freedom Fone est en utilisant de l'humour. Renseignez-vous s'il existe des comédiens, des blagues ou des types de divertissement que vous pourriez intégrer à votre service pour le conserver intéressant et instructif en même temps.

QUEL EST LE NIVEAU DE REVENU DE VOTRE PUBLIC?

Il va de soi que ceux qui auront un revenu plus élevé passeront plus de temps sur votre service Freedom Fone, par rapport à ceux avec un revenu inférieur. Beaucoup de gens s'avèrent prudents quant à la durée de temps passée sur leur téléphone portable. Il est donc important de considérer le public que vous souhaitez atteindre et de comprendre ce qu'ils considéreront comme suffisamment important pour faire cet appel téléphonique à votre service.

QUELS SONT LES RÉSEAUX DE TÉLÉPHONE PORTABLES UTILISÉS PAR LA PLUPART DE VOTRE PUBLIC?

Il est possible que certains réseaux mobiles soient plus populaire auprès de votre public cible que d'autres. Ceci pourrait vous guider de plusieurs manières, y compris à considérer un partenariat avec un réseau mobile afin d'obtenir un numéro gratis par exemple. Vous pourriez également profiter de certains tarifs réduits et offres promotionnelles visant à abaisser le coût des appels en utilisant un certain réseau.

ÉTABLIR UN GROUPE DE DISCUSSIONS

Une excellente manière de conceptualiser et de façonner votre service Freedom Fone est d'inviter de futurs utilisateurs pour une discussion en groupe! Si vous pouvez vous rendre là où le public sera base et faciliter leur participation, vous augmenterez vos chances d'obtenir un plus grand nombre de participants.

Vous pourriez envisager de diviser les participants en trois groupes: hommes adultes, femmes adultes et jeunes - ceci pourra vous aider à obtenir des perspectives différentes et permettre aux participants de s'exprimer plus librement.

Le résultat de telles discussions est généralement très utile pour peaufiner vos premières idées sur Freedom Fone et le transformer en un outil encore plus attrayant et utile à votre public cible.

ÉTABLIR UN MEETING DE TOUTES LES PARTIES PRENANTES

Les résultats issus de discussions en groupe de votre public pourront être utilisés pour rassembler toutes les parties prenantes, notamment celles qui formeront vos sources d'information pour créer le contenu de votre service.

Un processus participatif, dirige par un facilitateur expérimenté veillera à ce que votre service soit pertinent, réaliste et capable d'apporter de la valeur ajoute à vos appelants.

ÉDUQUER VOTRE PUBLIC

Pour nombreux de vos appelants ce sera la première fois qu'ils seront appelé à utiliser un système de *Réponse Vocale Interactive* (RVI) - ils pourraient avoir besoin d'une aide supplémentaire pour comprendre comment utiliser le service/la technologie. Voici plusieurs suggestions pour les accoutumer à votre service:

USAGE DE LA RADIO COMME MOYEN DE DÉMONSTRATION

Un présentateur de radio familier et sympathique pourrait être un candidat idéal pour montrer à votre auditoire comment utiliser votre service Freedom Fone. En faisant un appel téléphonique à votre service en directe sur les ondes, votre public pourra écouter un exemple réel de votre service Freedom Fone et comment communiquer avec. Le présentateur de la radio les guidera en douceur à travers les étapes. Cette émission pourra être enregistrée et rejouée comme publicité toute la journée.

FAIRE UN SUIVI DE NOUVEAUX APPELANTS

Si RVI est une telle expérience nouvelle pour beaucoup de votre auditoire, il est possible qu'ils raccrochent dans les cinq ou dix premières secondes de leur premier appel parce qu'ils ne sont pas surs de ce qu'il faut faire. Envisagez donc d'avoir une personne sous la main qui puisse suivre ces nouveaux appelants en les rappelant et leur demandant s'ils ont besoin d'aide quant à l'utilisation du service ou s'ils ont des questions. Ceci permet également d'établir un beau lien entre vous et votre public.

FORMATION EN AVAL DANS DES LIEUX PUBLICS

Les lieux publics où beaucoup de votre auditoire se rassemblent quotidiennement, comme marchés, dispensaires, églises, mosquées, arrêts de bus etc. peuvent être d'excellents endroits pour promouvoir l'utilisation de votre service. Envisagez un système de batterie alimenté par mégaphone ou de haut-parleur relié à un téléphone mobile pour montrer comment utiliser le Service Freedom Fone. Cela peut aussi être un excellent endroit pour distribuer des autocollants, des cartes postales ou d'autres documents publicitaires annonçant les numéros téléphoniques de votre service Freedom Fone.

ÉVALUER AVEC VOTRE PUBLIC

Êtes-vous sûr d'être sur la bonne route? Voir chapitre sur *Surveillance et Évaluation*.

CHOISISSEZ VOS SOURCES D'INFORMATION

Une fois que vous connaissez bien votre public et que vous comprenez leurs besoins en information, l'étape suivante sera de bien connaître vos sources d'information. Ces sources d'information, il peut y en avoir plusieurs, sont au cœur de votre service Freedom Fone et vous permettent de créer votre contenu (à moins que vous n'utilisez que la fonction Laisser-un-Message et aucun des menus audio). Voici quelques exemples de sources d'information possibles (la liste n'est nullement complète).

- **Contenu sketch:** par exemple un petit drame contenant des personnages et une histoire pourrait être produit dans le cadre d'une campagne a épisodes hebdomadaire. Ceci nécessitera des écrivains et des acteurs audio.
- **Sources tierces:** ex. Des prix de marché trouves dans un journal peuvent être enregistrés en audio et mis à la disposition du public sur Freedom Fone par l'intermédiaire de menus audio
- **Audio déjà diffusés:** ex. une station de radio qui diffuse les grands titres a la une, les prévisions météorologiques ou des informations importantes dans le courant de la journée peut être abrégée en 'audio et mis à la disposition sur -demande à travers Freedom Fone.
- **Contributions d'appelants:** ex. Réutiliser les voix et les histoires enregistrées de vos correspondants qui ont utilisé la fonction *Laisser-un-Message* et rendez les disponibles a d'autres sur Freedom Fone.

Voici quelques possibilités - quelles sources d'information prévoyez-vous utiliser?

SÉLECTIONNER VOS SOURCES D'INFORMATION

Puisque les sources d'information sont au cœur de votre Freedom Fone service, il convient de mentionner d'autres considérations qui peuvent vous aider á faire fonctionner parfaitement votre service dès le début.

- **Sécurité:** Dans le cas d rassemblement d'informations délicates vous pourriez envisager un processus de vérification qui convient à votre service. Si la sécurité de votre appelant est une préoccupation où les exposer pourrait s'ajouter à leur vulnérabilité, vous devriez envisager d'appliquer plusieurs fonctions de sécurité décrites sous le chapitre *sécurité*, section: *Configuration*.
- **Au sujet de responsabilité civile:** Si vous prévoyez d'utiliser des sources d'information externes a votre organisation tels que techniciens agricoles, organisations médiatique communautaires ou observateurs électoraux, il est important de tenir compte de leur capacité à fournir des informations fiables. Maintenir la consistance de l'information est important afin de conserver l'attention du public. Choisissez donc des sources d'information qui peuvent maintenir cette consistance. Dans le cas d'urgence en mission, il est utile de mettre en place un deuxième plan de secours, au cas où vos sources ne parviennent pas à livrer leurs informations.
- **Droit d'auteur et de propriété:** cela peut sembler évident, mais vous devez vous assurer que le contenu de vos menus audio est en fait votre propriété ou que vous avez la permission de l'utiliser et du partager librement.
- **Pertinence:** en vous basant sur votre connaissance du public (voir chapitre précédent), vous pourrez choisir des sources d'information que votre public trouve si pertinent qu'il appelle et se mette à l'écoute.
- **Actualité:** «Les actualités périmées ne sont pas des nouvelles». Le public est avide d'informations fraiches et à jour. Lors de la sélection de vos sources d'information, assurez-vous que vous pouvez continuer à réactualiser ces informations.

COMBIEN DE FOIS DOIT VOTRE INFORMATION ÊTRE MISE À JOUR?

Maintenir l'information et le contenu de votre service Freedom Fone à jour est la meilleure façon de faire en sorte que vos appelants utilisent le système régulièrement. La fréquence de mise à jour dépend de vous et de votre public: il peut être par exemple, quotidien, hebdomadaire, bihebdomadaire ou mensuelle. Une fois que vous avez identifié votre calendrier de mise à jour, il est important de maintenir le rythme afin que le public sache combien de fois ils peuvent s'attendre à utiliser votre service et à quel moment.

Ceux qui installeront Freedom Fone pour la première fois sous-estiment souvent la quantité de travail et le temps nécessaire à la maintenance de votre service. Vous devriez essayer de créer un contenu audio avant de vous engager à une mise à jour quotidienne.

CRÉEZ VOTRE SERVICE

Maintenant que vous connaissez les besoins de votre public et que vous avez une meilleure idée d'où viennent vos sources d'information, il est temps de façonner l'arborescence de votre service. Le logiciel Freedom Fone met à votre disposition une multitude de composants pour vous relier à votre public. Vous pouvez construire votre service Freedom Fone à partir de n'importe quelle combinaison de composants (Se referez aux exemples Vie Réel et Autres Scénarios pour voir comment d'autres ont créé leurs services Freedom Fone avec des composants différents):

- **Laissez-un message-(LAM)** - La fonction *LAM* est un moyen efficace d'établir une communication a deux sens avec vos appelants. Avec la fonction laisser-un-message votre appelant peut poser une question, commenter ou rapporter en audio sur votre système Freedom Fone. Les messages audio permettent à vos appelants de s'exprimer plus librement et Freedom Fone capte bien ces messages sans perdre leur sens.Le contenu laissé par vos appelants peut être lu et écouté à partir de l'interface Freedom Fone. En plus d'être une plate-forme pour poser des questions, le service *Laisser-un-Message* peut être utilise comme plateforme d'alerte pour faire signe sur des questions qui requièrent votre attention. Le contenu laissé par les appelants peut aussi être réutilisé. Par exemple vous pouvez sélectionner cinq histoires présentées dans un concours en utilisant LAM, les rediffuser et permettre au public de voter sur leur histoire favorite. Les *messages vocaux* peuvent également être téléchargé à partir Freedom Fone sous forme de fichiers MP3. (Pour plus d'information, voir le chapitre: *Laisser-un-message* sous **Configuration**).
- **Menus Vocaux** vous permettent de créer une arborescence d'informations navigables par vos appelants à l'aide de touches numérotées sur un clavier téléphonique. Vous pouvez concevoir un menu vocal regroupant un contenu similaire que vous aimeriez faire accéder à vos appelants. Chaque élément du contenu de votre menu sera relié à un chiffre unique sur votre clavier téléphonique.Le processus d'intégration des *menus vocaux* dans des *menus vocaux* déjà existants (que nous appelons Nidification) vous permet d'étendre votre arbre d'information et donc de fournir plus de contenu à vos appelants. Il est intéressant de noter que les services multilingues peuvent être réalisés en combinant des menus vocaux. (Pour plus d'informations, voir le chapitre *Menus Vocaux* dans **Configuration**)
- **SMS Entrants:** Vous permet de recevoir des messages *SMS* ordinaires et de les voir sur une simple interface lectrice. Grâce à l'interface Freedom Fone vous pouvez ensuite exporter les *SMS* sur n'importe quel service Contenu de votre choix. Freedom Fone n'a pas la fonctionnalité pour envoyer des SMS. Il existe déjà plusieurs outils à la disposition pour envoyer des SMS de manière efficace et l'intégration a un de ces outils, Frontline SMS, est prévu pour 2012 (Pour plus d'informations, voir chapitre : *SMS Entrant* dans **Configuration**).
- **Sondages d'opinion**. Une façon simple et rapide de mesurer l'opinion publique sur une question est de mener un sondage à travers des *SMS*. Les *Sondages SMS* permettent à vos appelants de répondre à une question structurée par SMS. Comme les *SMS* arrivent sur le système Freedom Fone, les SMS individuels sont comptés et créent un résumé sous forme tabulaire. Dans les scénarios qui nécessitent une action urgente, ou on s'appuie fortement sur des informations et faits réels pour franchir la première étape, les *sondages SMS* peuvent devenir un outil puissant et efficace (Pour plus d'informations, voir le chapitre: Sondages sous ***Configuration***).

ESQUISSER L'ARBORESCENCE SUR PAPIER

Pour vous faire une idée de la façon comment ces composants s'imbriquent comme des blocs de construction, dessinez l'arbre sur papier. (Voir le chapitre *Menus Vocale* sous ***Configuration***, pour voir un exemple comment les menus vocaux peuvent s'organiser dans votre service).

En mettant vos idées sur papier plusieurs personnes peuvent travailler ensemble. Il est facile d'illustrer vos idées et cela peut aider à simplifier et éclaircir la création de votre service.

Selon notre expérience vous aurez besoin d'un membre du personnel opérationnel ou d'un bénévole pour maintenir le système. Leurs rôles devraient être conçus comme des extensions visant votre public.

Les ressources dont ils auront besoin sont:

- Temps pour gérer le service Freedom Fone
- Crédit sur téléphone portable (afin de coordonner entre sources d'information)
- E-mail et accès Internet
- Indemnités de déplacement pour rencontrer votre public et toutes parties prenantes
- Simple enregistreur audio
- Accès à un ordinateur pour:
  - Modifier et produire des menus vocaux
  - Vérifiez les enregistrements LAM «Laisser-un message» des appelants
  - Vérifiez les SMS entrants

Pour plus d'informations, voir chapitre *Organiser Votre Personnel*.

COMBIEN DE FOIS DE METTRE À JOUR VOTRE INFORMATION?

Voir le chapitre: *Organiser Votre Personnel*.

PLAN D'AFFINER VOTRE SERVICE

Votre Freedom Fone service est une création qui évolue constamment – à mesure que votre public se développe et change, il devrait en être de même de votre service. Réaliser des enquêtes avec vos «meilleurs appelants», ceux qui utilisent le plus votre service, peut souvent être un excellent moyen pour se faire une idée sur ce que les gens aiment dans votre service. Pensez à consulter vos appelants top lorsque vous êtes prêt à effectuer quelques changements dans votre service. Les *Banques de Données d'Appels* (BDA) et les données intégrées du système Freedom Fone peuvent vous fournir des statistiques détaillées, qui vous donneront une idée sur l'utilisation de votre système. Pour plus d'informations voir le chapitre: *Surveillance et Évaluation*.

CRÉER DES MENUS AUDIO

Après avoir conçu l'architecture gérant les divers composants Freedom Fone pour votre service d'information, il sera nécessaire de tourner votre attention à la création de *menus audio*.

Vous ne voudriez pas bâtir un *menu audio* rébarbatif ni (encore pire) laisser votre public se perdre dans les dédales de votre menu.

Pour créer un menu a succès:

- **S'en tenir à un langage simple** que les gens peut comprendre; évitez d'utiliser des termes compliquées comme, par exemple, le langage médical ou juridique.
- **Gardez votre introduction brève**. Il est important que vos appelants sachent immédiatement à quoi s'attendre: par exemple: Bienvenue au Service d'Information d'Urgence Contre le Choléra.
- **Limitez le nombre de choix dans votre menu:** Les gens ont tendance à oublier si on leur offre trop de choix.
- **Laissez un message agréable pour les erreurs:** Le système doit toujours être blâme pour toutes les erreurs. *«Désolé, je ne comprends pas votre choix; voulez-vous appuyer sur un autre numéro?»*.
- **Gardez vos informations à jour:** Informez votre public de la fréquence de nouvelles informations sur votre service. Cela vous aidera à ce qu'ils rappellent.

Voici un exemple d'un *menu audio* efficace:

«Bienvenue au Service d'Information d'Urgence Contre le Choléra. Cette information est mise à jour deux fois par jour. Veuillez écouter attentivement les cinq options suivantes»

- *Pour signes et symptômes, appuyez sur 1;*
- *Pour premiers soins, appuyez sur 2;*
- *Centres de traitement d'urgence, appuyez sur 3;*
- *Éviter la contagion, appuyez sur 4;*
- *Pour nous laisser un message, appuyez sur 5;*
- *Pour mettre fin à cet appel, raccrochez.*

Pour de plus amples informations sur la création de *menus audio* sur Freedom Fone, voir la section *Menu Vocaux* sous le chapitre *Configuration*.

VOIX FÉMININES

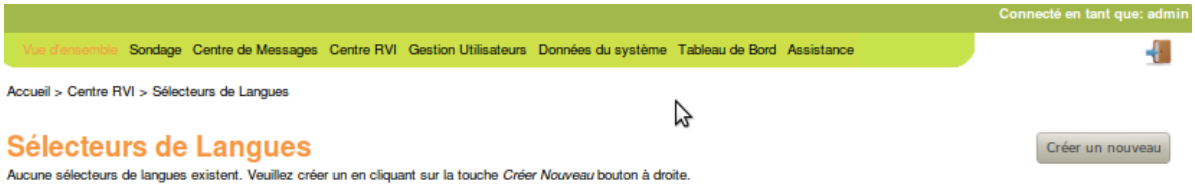
En choisissant la voix de l'hôte utilisée sur les menus audio pensez à choisir quelqu'un que le public aime et peut s'identifier avec. Notre expérience montre que les appelants préfèrent une voix féminine.

SÉLECTEUR DE LANGUES

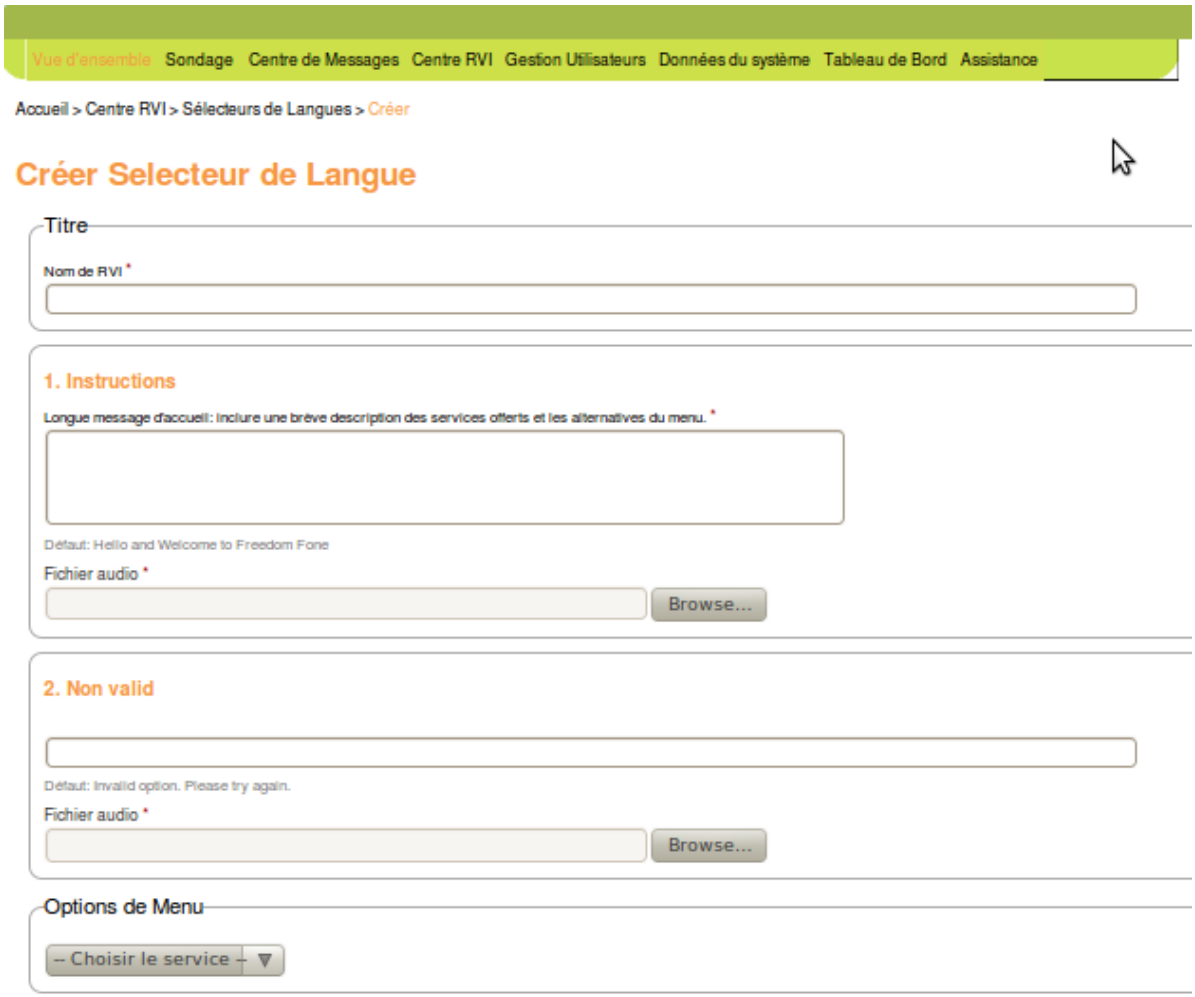
Le sélecteur de langue vous permet de gérer des menus audio multilingues.

Si, par exemple, vous voulez des menus audio en anglais et en swahili, vous devrez d'abord créer des fichiers distincts et des menus audio pour chaque langue. Par la suite, vous pourrez relier des menus audio en utilisant le *Sélecteur de langue*.

Pour créer un sélecteur de langue, accédez à *Centre RVI* >*Sélecteur de Langues*. Sur la page indiquée ci-dessous, cliquez sur le bouton *Créer Nouveau*.


Connecté en tant que: admin
Vue d'ensemble Sondage Centre de Messages Centre RVI Gestion Utilisateurs Données du système Tableau de Bord Assistance
Accueil > Centre RVI > Sélecteurs de Langues
Sélecteurs de Langues
Aucune sélecteurs de langues existent. Veuillez créer un en cliquant sur la touche Créer Nouveau bouton à droite.
Créer un nouveau

Sur la page suivante, ci-dessous, entrez le nom du sélecteur de langue et télécharger les fichiers audio pour les instructions et le message de non validité.


Vue d'ensemble Sondage Centre de Messages Centre RVI Gestion Utilisateurs Données du système Tableau de Bord Assistance
Accueil > Centre RVI > Sélecteurs de Langues > Créer
Créer Selecteur de Langue
Titre
Nom de RVI *
1. Instructions
Longue message d'accueil: inclure une brève description des services offerts et les alternatives du menu. *
Défaut: Hello and Welcome to Freedom Fone
Fichier audio *
Browse...
2. Non valid
Défaut: Invalid option. Please try again.
Fichier audio *
Browse...
Options de Menu
-- Choisir le service --

Au bas de la page, sous *Options Menu*, sélectionnez le type de service (menus audio, menu pour Laisser-un-Message, contenu) que vous souhaitez lier avec le menu en de votre sélecteur de langue.

Si vous avez créé le même menu audio dans des langues différentes, vous devriez sélectionner Menus Vocaux à partir du menu déroulant.

Une fois avoir fait votre sélection, d'autres options vous seront disponibles, et vous permettront d'établir la navigation pour vos menus audio. Enregistrez la page après avoir effectué vos sélections.

Une fois que vous avez créé un Sélecteur de Langage, vous pouvez revenir à l'édition en utilisant l'icône d'édition sur la page Sélecteur de Langage. Vous noterez que la page Éditer Sélecteur de Langage ressemble à celle Éditer Menus Vocaux.

ORGANISER VOTRE PERSONNEL

Afin de faire fonctionner votre service Freedom Fone, vous aurez besoin de personnel ou de bénévoles. Fréquemment les gens sous-estiment le travail nécessaire à gérer le contenu, à communiquer avec les appelants et surveiller l'utilisation de leur service Freedom Fone. Il est donc préférable de planifier dès le début du personnel ayant au moins deux capacités: technique et opérationnelles.

Note: nous savons que les organisations envisageant de fournir un service Freedom Fone disposent de budgets souvent limités et le cahier de charges du personnel est généralement élevé. Ajouter les tâches ci-dessous peut s'avérer excessif. Il convient de souligner que Freedom Fone peut se faire à temps partiel, si vous ne pouvez pas dédier de personnel à plein temps; Néanmoins nous recommandons que vous assuriez la réussite du projet en y consacrant des ressources humaines et financières.

FONCTIONS

Voici quelques tâches typiques qui pourraient être attribuées à deux membres du personnel charges de votre service Freedom Fone:

Personnel technique

- Achats et mis en place de tout équipement
- Installation du logiciel Freedom Fone
- Dépannage, maintenance et remise à jour du système
- Formation du personnel opérationnel sur l'utilisation du système
- Soutien du personnel opérationnel pour ce qui est de l'enregistrement, l'édition et le téléchargement de menus audio

Personnel opérationnel

- Besoins du public et assurance de liaison avec eux
- Écriture de scripts et menus d'enregistrements audio
- Vérification et réponse aux messages entrants audio
- Intégration des contributions SMS des appelants
- Administration de sondages SMS
- Exportation et analyse de banques de données du système
- Enquêtes d'audience et évaluations
- Rassemblement des contributions provenant de sources externes

RESSOURCES NÉCESSAIRES A VOTRE PERSONNEL

Le personnel opérationnel aura besoin de ressources afin de veiller à la bonne gestion du service Freedom Fone:

- Crédit sur téléphone portable pour coordonner entre public et sources d'information
- E-mail et accès Internet
- Indemnités de déplacement pour réunions occasionnelles avec le public et les intervenants
- Un enregistreur audio simple pour recueillir des interviews sur le terrain
- Accès à un ordinateur pour effectuer les tâches suivantes:
  - Éditer et produire les menus audio
  - Vérifier les enregistrements Laisser-un-Message de vos appelants

- Contrôler les SMS

Tester est probablement la meilleure approche pour trouver un juste milieu entre personnel et ressources. Au fur et à mesure vous ferez des ajustements pour maintenir ce service. Il est probable que cela change au fil du temps en fonction des changements que vous apporterez à votre service.

PUBLIEZ VOTRE SERVICE

Vous venez de créer votre service Freedom Fone et vous êtes prêt à en faire de la publicité. La question primordiale auquel vous devez répondre est: comment allez-vous publier votre service? Ce chapitre se penche sur ce qui relève de la publicité de votre service.

BUDGET PUBLICITAIRE

Lorsqu'on crée un service Freedom Fone, on oublie bien souvent les coûts occasionnes par le maintien continu de votre service, et à la publicité qui en forme une grande partie. Le public ne peut pas appeler le service s'il ne connait pas le numéro à joindre. Il est donc important de mettre de côté un peu d'argent sur votre budget annuel pour alimenter vos choix de techniques publicitaires que vous envisagez utilisé (voir ci-dessous).

TECHNIQUES PUBLICITAIRES

Il est important d'examiner attentivement vos méthodes de publicité en fonction de votre marché, car votre cible principale compte de gens qui ont peu ou pas d'accès à l'Internet, et beaucoup peuvent être semi- ou analphabètes, et parlent plutôt des langues mineures.

Nous vous recommandons de donner la priorité aux techniques publicitaires suivantes hors internet:

- **Journaux:** annonces dans journaux populaires lus par votre public (Kubatana, lors du déploiement de Freedom Fone pour un drame audio ludo-éducatif, a même eu l'idée de mettre des annonces personnels dans les quotidiens locaux afin d'attirer l'attention de nombreux Zimbabwéens qui lisent régulièrement les petites annonces!).
- **Affiches:** placés dans des lieux de rencontre stratégiques tels que les écoles, les cliniques, les arrêts de bus, les organisations de la société civile, etc. Pensez à utiliser des illustrations, des dessins animés ou d'autres images pour que votre information soit le plus largement accessible.
- **Cartes postales et autocollants:** peuvent être distribué à l'intersection de feux de circulation pendant les périodes de pointe, ou insérés dans les journaux, ou distribués dans aux mêmes endroits que les affiches.
- **Radio communautaire:** en fonction de votre budget, vous pouvez soit acheter un spot publicitaire ou participer à un talk-show populaire existant où vous pourrez discuter de votre projet et de la faire de la publicité gratuitement. Assurez-vous bien que votre public cible écoute cette station de radio, d'autant plus si vous avez à payer pour la durée sur antenne!
- **Projets à long terme:** si les numéros de téléphone restent les mêmes pour un certain temps et si le contenu est régulièrement mis à jour, vous pourriez considérer publier votre numéro sur des produits consommables abordables à fort taux de consommation - par exemple sur l'emballage plastique de miche de pain, qui constitue une denrée acheté régulièrement et constamment par tout le monde. Vous pourriez envisager d'organiser un concours, en collaboration avec le fabricant de pain qui vous profile (et qui augmente votre champs d'envergure) et encourager également les gens à acheter leur produit. Cette méthode permettrait d'atteindre de petites communautés rurales qui se rassemblent auprès du magasin général dans leur région. Il se peut qu'elles n'aient pas accès à des journaux, ou ne se trouvent pas dans une zone captant la radio, mais au moins ou ils tous vont acheter du pain.
- **Emballage:** Kubatana Trust a imprimé des feuilles format journal pour emballer des produits par les fournisseurs locaux. Cela a permis de diffuser des informations depuis le vendeur jusqu'à l'acheteur du produit, à leur domicile et chez l'habitant. Quelque chose de semblable pourrait être utilisée pour publier vos numéros et éduquer votre public sur l'utilisation de votre service Freedom Fone.

- **Freedom Fone lui-même!** Une fois que votre service est en marche, vous pouvez utiliser votre propre service pour faire de la publicité sur les changements audio à venir, sur vos programmes de sensibilisation ou sur l'accès à des documents utiles.

Note: **toutes vos publicités doivent inclure un «Appel à l'action».** Par exemple: *«Pour en savoir plus, appelez-077123456»*. S'il s'agit d'un scrutin, plusieurs critères sont à communiquer à votre public: date/heure du début et fin du scrutin, réponses aux choix multiples, code de scrutin et bien sûr numéro de téléphone auquel les participants doivent envoyer leurs réponses par SMS.

Avez-vous plusieurs idées de publicité que vous pouvez partager avec nous?

COMMUNICATION EN LIGNE

Votre public utilise il l'Internet? Même s'il ne le fait pas, si vous avez accès à l'internet et peut-être si vous avez un site web, vous pourriez envisager les moyens suivants pour publier et sensibiliser le public au sujet de votre service:

Needs translation ---

- Email your information to a list of contacts you have;
- Post your information the websites and blogs of your peers;
- Making an announcement on your website, Facebook and Twitter accounts.

--- Needs translation

ÉDUQUER VOTRE PUBLIC

Pour s'assurer que votre auditoire appelle et utilise votre service Freedom Fone, il est important d'offrir une formation aux nouveaux appelants. Voir le chapitre «*Connaissez Votre Public*» pour toutes suggestions sur la façon de procéder.

SURVEILLANCE ET ÉVALUATION

Une fois que votre service Freedom Fone fonctionne, il est important d'être à l'écoute de votre service et de contrôler périodiquement son succès et son impact. Freedom Fone offre quelques outils intégrés qui peuvent être utilisés pour faire un suivi de l'utilisation de votre service. Dans le chapitre Organiser Votre Personnel, nous faisons quelques recommandations pour confier la tâche de surveillance et d'analyse de banques des données du système.

Les moyens de suivre et d'évaluer votre service comprennent:

- **Groupes de discussion:** Arrangez-vous pour visiter les communautés où votre public réside et où il est prêt à discuter de votre service. Cette communication face-à-face peut non seulement vous aider à évaluer votre service, mais également vous fournir de nouvelles idées!
- **Sondages d'opinion SMS:** Vous aimeriez peut-être essayer de sonder votre auditoire avec une simple question à caractère fermée comme : «Avez-vous trouvé notre contenu utile?». Cela pourrait être envoyé aux appelants en expliquant comment voter par menu oral, envoyé sous forme de SMS standard à une liste de numéros ou en utilisant l'un de vos canaux de publicité.
- **Concours:** Vous pourriez établir une compétition et demander à vos interlocuteurs de soumettre leurs idées en offrant un petit prix pour les contributions intéressantes qui seront retenues et concrétisées.
- **Banque des Donnée d'Appels:** Freedom Fone assure le suivi des statistiques d'utilisation sur tous les appels entrants et SMS (voir le chapitre sur statistiques dans la section: «Configuration»).
  - *Nombre d'appelants:* Vous pouvez répertorier le nombre d'appels au début de votre campagne et les voir si elles poussent. Vous devriez noter les extrêmes (les hauts et les bas) quand il s'agit de campagnes de publicité ou d'éducation, de réactualisation de contenu, de sondages et de concours.
  - *Longueur d'appels:* Combien de temps vos correspondants restent ils en ligne? Ceci peut indiquer que le contenu est trop long (et donc trop cher), ou pas assez attrayant, ou comporte des défaillances techniques. Une mauvaise compréhension de la façon d'utiliser les menus peuvent également faire surface.
  - *Contenu populaire* quel contenu est accédé par vos appelants? Ceci peut aider à identifier les informations qu'ils estiment plus utiles et pertinentes. Contacter les appelants non récurrents peut vous aider à identifier des obstacles qui les empêchent d'accéder à votre service une seconde fois.
  - *Statistiques de sondage SMS:* ceci affiche le nombre d'appelants qui ont participé à votre sondage. Le nombre de votes nuls vous aidera à évaluer si votre campagne d'éducation a réussi.
- **Sondages téléphoniques:** Une fois avoir extrait et analysé votre statistiques CDR, vous pouvez créer deux listes de groupes à étudier à travers un simple appel téléphonique:
  - *Les 20 meilleurs appelants:* Ce sont vos clients réguliers. Essayez de leurs envoyer un SMS et demandez-leurs s'ils sont prêts à participer à un questionnaire d'écoute. Vous pouvez ensuite préparer un bref sondage d'opinion en ligne. Cela vous aidera à évaluer et à parfaire votre service, en vous concentrant particulièrement sur ce que les gens aiment dans votre service.
  - *Appels uniques:* Il est tout aussi important de communiquer avec ceux qui n'utilisent pas votre service régulièrement. Ils ont seulement appelé votre système une fois et n'ont jamais rappelé. Les interroger peut vous aider à trouver la façon d'améliorer votre service et d'éliminer des obstacles concernant son utilisation

Quelles sont vos stratégies pour la surveillance et l'évaluation de votre service?

CONFIGURATION

OUVERTURE DE VOTRE SESSION

Note: Cette section suppose que vous avez déjà installé le logiciel Freedom Fone, connecté votre matériel et testé vos cartes SIM. Toutes ces procédures peuvent être trouvées dans la section *Matière Technique*.

Lorsque vous ouvrez l'interface Freedom Fone, il vous sera présenté avec un écran de connexion que vous devez être authentifié avant de pouvoir continuer.

Les informations de connexion par défaut sont les suivants:

Utilisateur = Admin
Mot de passe = thefone

Pour assurer un meilleur niveau de sécurité, s'il vous plaît changer les informations de connexion par défaut lorsque votre premier ouverture de session dans Freedom Fone.

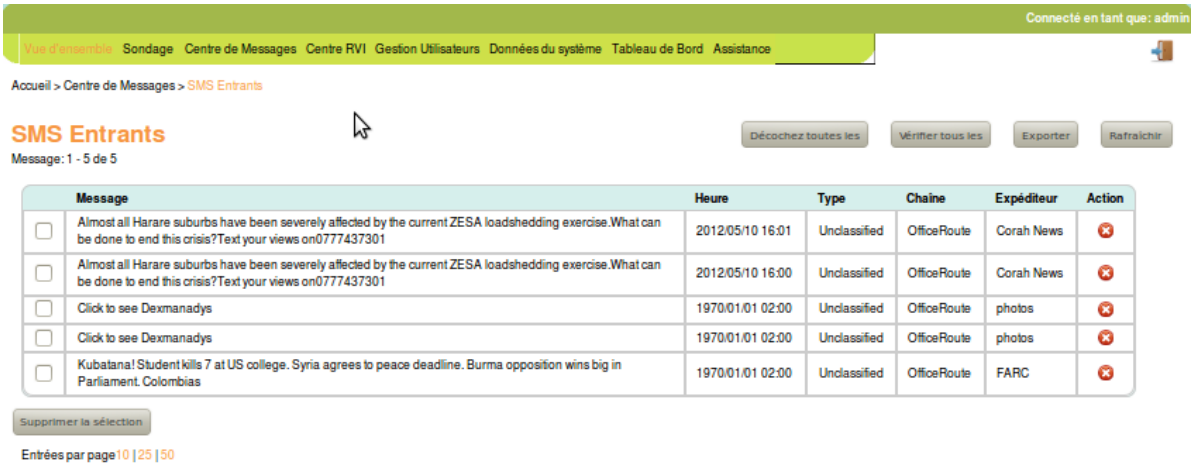
Si vous ne pouvez pas vous connecter avec ces détails, contactez votre administrateur Freedom Fone pour des informations de connexion mises à jour.

SMS ENTRANTS

Le service SMS vous permet de recevoir des messages SMS ordinaires et de les visualiser dans une interface lecteur conviviale. Grâce à l'interface Freedom Fone vous pouvez ensuite exporter les SMS en n'importe service de gestion de contenu de votre choix. Freedom Fone n'a pas la fonctionnalité pour vous envoyer des SMS. Il existe déjà plusieurs outils à la disposition d'envoyer des SMS de manière efficace et l'intégration avec l'un de ces outils, FrontlineSMS, est sur l'agenda de Freedom Fone 2012.

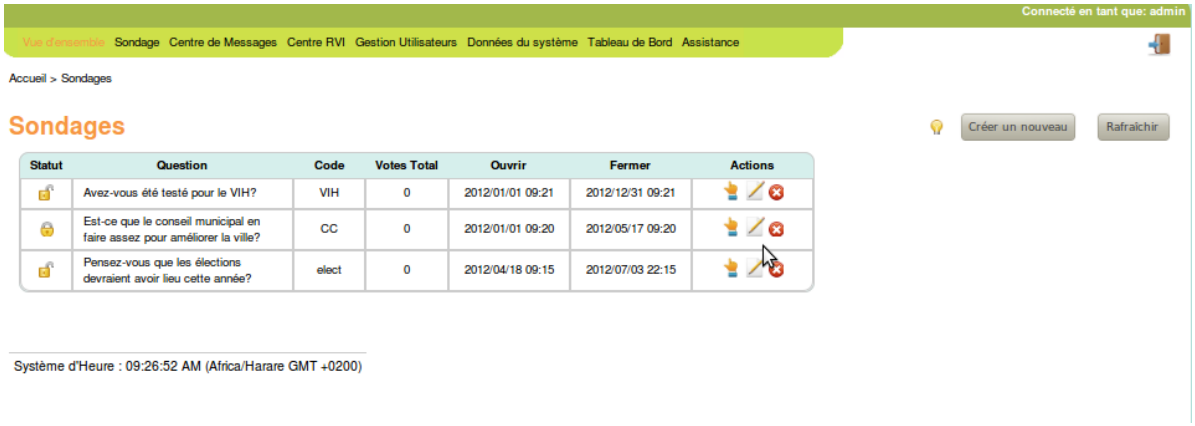
Un appelant peut envoyer un SMS à l'une des cartes SIM que vous avez installé pour votre service. Freedom Fone vérifie d'abord si le SMS reçus commence avec un mot-clé qui a été réservé pour un sondage. Si ce n'est pas le cas, le SMS va apparaître dans votre *Centre de Messages* sous *SMS Entrants*.

Dans le *Centre de Messages* › *SMS Entrants*, tous les SMS sont triés par date / heure qu'ils ont été reçus, et aussi d'afficher le contenu du message, l'heure, le type et numéro de l'expéditeur. De là, vous êtes également capable de supprimer les messages simples ou multiples.



SONDAGES

Un moyen simple et rapide de mesurer l'opinion sur une question est de mener des *sondages basés sur SMS*. Sondages SMS permettent à vos appelants à répondre à une question structurée par l'intermédiaire d'une réponse SMS. Comme les SMS arrivent sur le système Freedom Fone les SMS individuels sont comptés et une sortie sous forme de tabulaire résumé est généré. Dans les scénarios qui nécessitent une action urgente, mais encore s'appuient fortement sur des informations factuelles avant de prendre la première étape, les sondages SMS peut être un outil puissant et efficace.



FONCTIONNALITÉ

La fonction Sondage permet aux utilisateurs de participer à des sondages en envoyant un SMS au Freedom Fone. La fonctionnalité Sondage permet une sensibilité du temps, de fournir une date de début et de fin, et de créer des choix multiples pour un utilisateur à sélectionner. Les sondages sont disponibles au *Sondage* › *Gérer Sondages*.

Les détails du sondage peuvent être communiqués avec le public par tout moyen, y compris le site Web, e-mail, la radio et les documents imprimés. N'oubliez pas de partager les détails ci-dessus et inclure le code du sondage et le numéro de téléphone auquel les participants doivent envoyer leurs réponses SMS. Vous pouvez vous référer au chapitre sur la publicité de votre service pour obtenir quelques idées sur la façon de passer le mot au sujet de votre sondage.

Pour chaque sondage, une fois qu'il a commencé, l'administrateur peut à tout moment, visualiser le résultat provisoire ou final en termes de nombre de voix par réponse, et le pourcentage du total votes par réponse.

Le système classifie tous les votes entrants comme valides, non valides ou incorrects:

VOTE VALIDE

Un vote est dite *valide* si elle est reçue par le code du sondage correcte (le code du sondage est l'identifiant unique du sondage - voir ci-dessous) et une réponse valide (la réponse du participant correspond à l'une des options proposées). Un vote valide peut être dans le temps, mais aussi tôt ou tard:

- **Tôt**
  Reçu avant le sondage est ouvert.
- **En temps**
  Reçu alors que le vote était ouvert.

- **Tard**
  Reçu après le sondage a été fermé.

Les premiers votes seront enregistrés comme «valide, tôt». Le nombre de votes au début par option du sondage est présenté dans une colonne distincte en vertu de la page Voir Sondage. Les premiers votes ne seront pas ajoutés au Votes Total reconnues pour le sondage.

Votes en retard sera enregistré comme «valide, tard». Le nombre de votes tardifs par option du sondage est présenté dans une colonne distincte en vertu de la page Voir Sondage. Votes en retard ne seront pas ajoutés au Votes Total reconnues pour le sondage.

Les classifications de votes Tôt et Tard sont résumés séparément pour fournir une vue complète de votes soumis au sondage concerné.

VOTE NON VALIDE

Un vote sera considéré comme «non valide» s'il affiche le code sondage correct, mais une option du sondage non-appariement (le participant a utilisé le code sondage correct, mais sa réponse n'était pas une des options proposées.)

Votes non valides sont inscrits comme des votes, mais classées comme «non valide». «Tôt», «tard» et «en temps» votes non valides sont également enregistrées.

Seulement votes non valides «en temps» sont incorporés dans le nombre total de votes résumé.

Les totaux de votes non valides sont fournis pour donner une idée de la façon comment les erreurs SMS peut avoir une incidence sur les résultats des sondages.

VOTE INCORRECTE

Votes incorrectes ont un code sondage non-appariement.

Votes incorrects qui ne peuvent être appariés à un questionnaire existant, seront classés comme un SMS entrants et seront stockés sous «Autres SMS». Les SMS seront classés comme «non classifié».

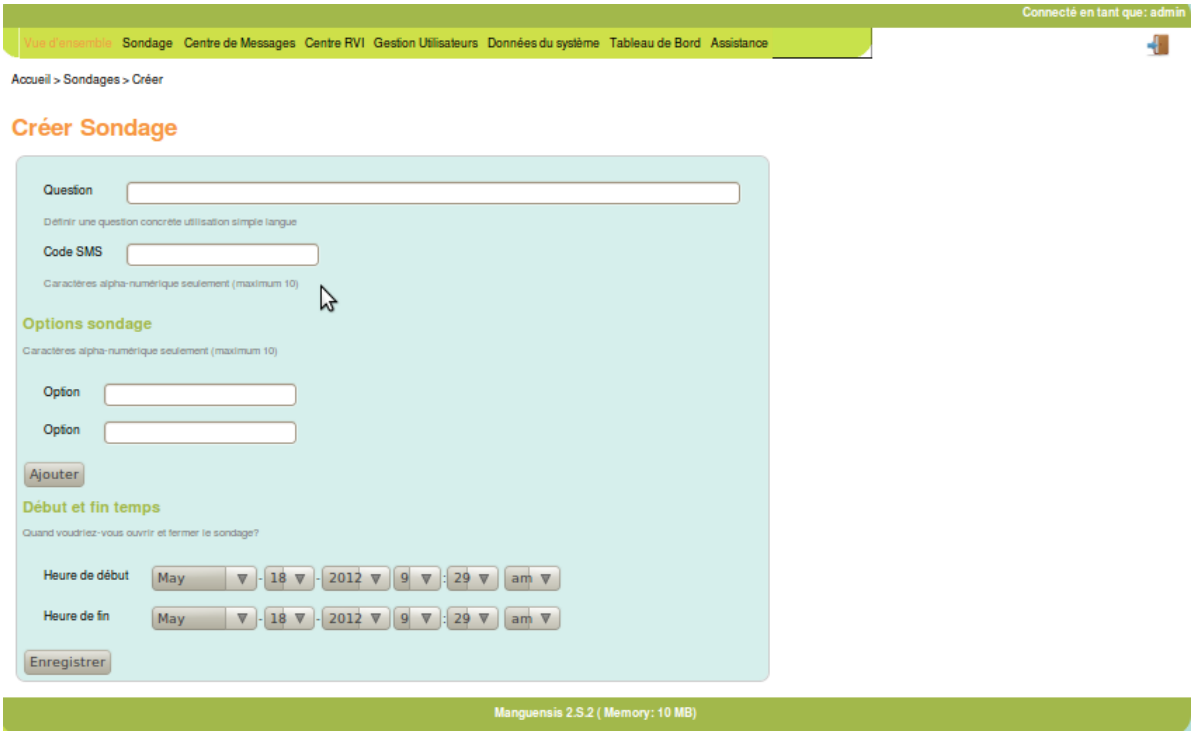
AUTRES CRITÈRES UTILISE POUR LA VALIDATION DU VOTE

Le sondage n'est pas sensible à capitalisation, de sorte «oui», «Oui», «oUi», «OUi» seront tous interprétés comme un OUI. La même logique s'applique au code du sondage. À plus d'un sondage peut être active en même temps. SMS entrants sont identifiés par le code utilisé et appariés avec des sondages existants.

L'horodatage permet de déterminer si oui ou non un vote est à temps pour un sondage, est donc l'heure d'arrivée à la plate-forme Freedom Fone. Par conséquent, si un SMS est en retard dans le réseau GSM, il sera classé comme «tard», même si elle a été envoyée avant la date limite du sondage.

CRÉER UN SONDAGE

L'administrateur Freedom Fone a la possibilité de créer, modifier et supprimer des Sondages. Un sondage est composé en utilisant les paramètres suivants; de créer un sondage, accédez à *Sondages* › *Créer un sondage* et vous devriez voir l'écran ci-dessous:


Connecté en tant que: admin
Vue d'ensemble Sondage Centre de Messages Centre RVI Gestion Utilisateurs Données du système Tableau de Bord Assistance
Accueil > Sondages > Créer
Créer Sondage
Question
Définir une question concrète utilisation simple langue
Code SMS
Caractères alpha-numérique seulement (maximum 10)
Options sondage
Caractères alpha-numérique seulement (maximum 10)
Option
Option
Ajouter
Début et fin temps
Quand voudriez-vous ouvrir et fermer le sondage?
Heure de début
May 18 2012 9 29 am
Heure de fin
May 18 2012 9 29 am
Enregistrer
Manguensis 2.5.2 (Memory: 10 MB)

Un sondage comprend les éléments suivants:

- **Question**
  La question que vous voulez que votre auditoire de répondre.
- **Code**
  Le code du sondage. Il ne peut comporter plus de 10 caractères alphanumériques. Ce code doit être inclus comme le premier mot dans un vote SMS afin de participer au sondage.
- **Réponses**
  Deux ou plusieurs réponses à la question. Par exemple, la question pourrait être «Est-ce que votre famille utilise de moustiquaires?» Vos réponses valides seraient alors «Oui», «Non» ou «Parfois».
- **Heure de début**
  La date et l'heure de l'ouverture du scrutin pour la soumission.
- **Heure de fin**
  La date et l'heure de la clôture du sondage pour la soumission.

Exemple: L'administrateur crée un sondage avec les paramètres suivants:

Question: «Aimeriez-vous de déployer Freedom Fone dans votre organisation?»
Code: freedomfone
Réponse: Oui / Non / Peut-être
Heure de début: 08h00, Janvier 1, 2010
Heure de fin: 08h00, le 31 janvier 2010

À participer au sondage, l'utilisateur final a besoin d'envoyer un SMS qui arrivent après 08h00 le 1er Janvier, et avant 08h00 le 31 Janvier 2010 avec l'un des messages suivants:

freedomfone oui
freedomfone non
freedomfone peut-être

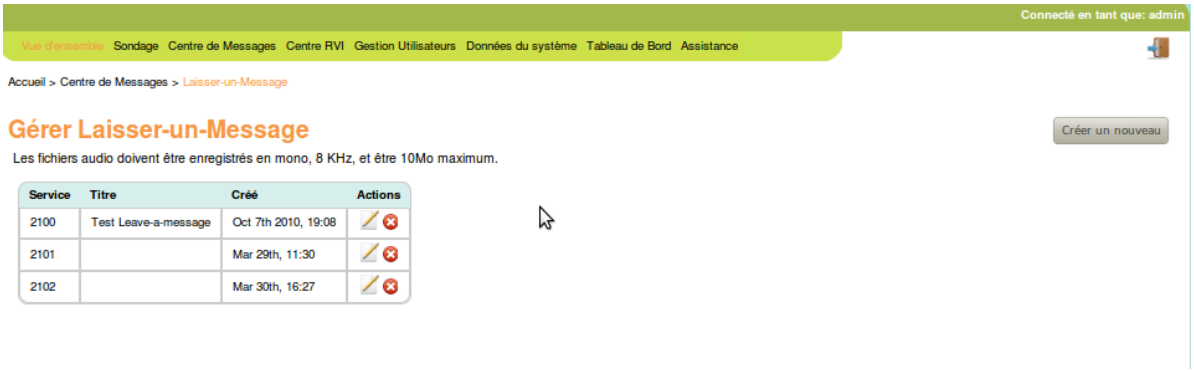
L'administrateur peut à tout moment modifier les champs indiqués ci-dessus. Bien sûr, il n'est pas recommandé de modifier la question, le code ou les réponses à un sondage une fois qu'il a été ouvert au public. Avant un sondage est ouvert, et après il a été fermé, pas de votes du sondage sont inscrits pour le sondage.

LAISSER UN MESSAGE (LAM)

La fonction *Laisser-un-Message* ou *LAM* est un moyen efficace d'établir une communication bidirectionnelle avec vos appelants. Avec la fonction *Laisser-un-Message* l'appelant peut laisser un commentaire ou question sous forme audio sur votre système Freedom Fone. Les messages audio permettent à vos appelants de s'exprimer plus librement et Freedom Fone capture ces messages, sans perte de sens ou de caractère. Le contenu laissé par vos appelants peut être lus et écoutés à partir de l'interface Freedom Fone. En plus d'être une plate-forme pour laisser des questions, la fonction Laisser-un-Message peut être utile comme une plate-forme d'alerte, afin que les appelants puissent vous alerter sur les questions qui ont besoin de votre attention. Contenu laissé par les appelants peuvent aussi être réutilisés, par exemple, vous pouvez sélectionner cinq histoires présentées à un concours en utilisant LAM, rediffusera ceux-ci et permettre au public de voter pour leurs favoris.

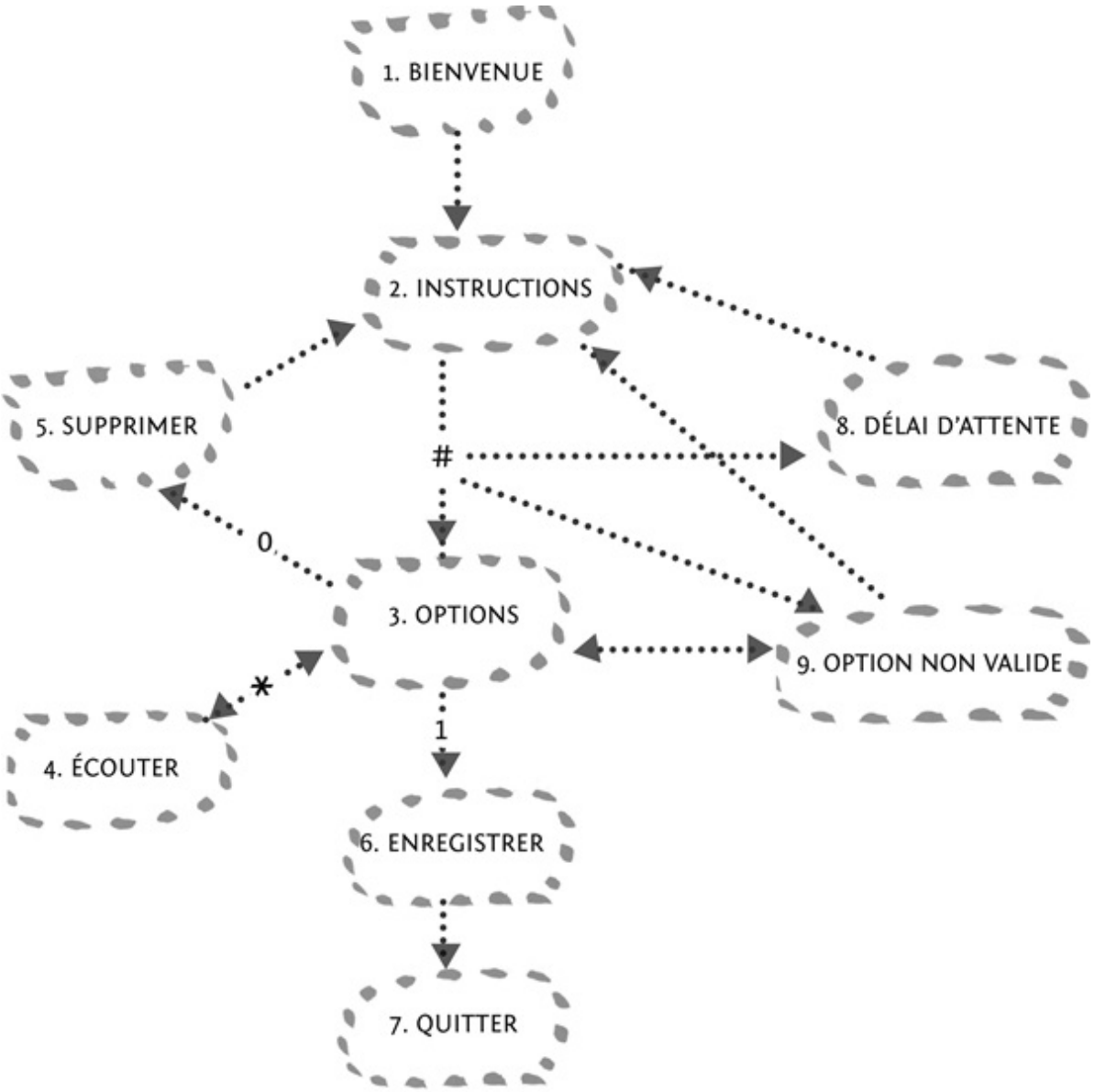
FONCTIONNALITÉ

Une fonction de *Laisser-un-Message* peut être soit en tant que partie d'un *menu vocal* ou il peut s'agir d'un service autonome. Dans le cadre d'un menu vocal, la fonction Laisser-un-Message sera alloué un chiffre par l'administrateur Freedom Fone, où un appelant peut composer un numéro pour y accéder. Lorsque le *Laisser-un-Message* est mis en place comme un service autonome, l'appelant sera directement connecté au service sans composer n'importe quelle touche et ils peuvent enregistrer un message après avoir entendu un bip et puis raccrochez.


Connecté en tant que: admin
Vue d'ensemble Sondage Centre de Messages Centre RVI Gestion Utilisateurs Données du système Tableau de Bord Assistance
Accueil > Centre de Messages > Laisser-un-Message
Gérer Laisser-un-Message
Créer un nouveau
Les fichiers audio doivent être enregistrés en mono, 8 KHz, et être 10Mo maximum.
Service Titre Créé Actions
2100 Test Leave-a-message Oct 7th 2010, 19:08
2101 Mar 29th, 11:30
2102 Mar 30th, 16:27

Le *Laisser-un-Message* service **avancée** permet à l'appelant à:

1. Enregistrez un message
2. Écoutez leur message enregistré
3. Supprimer et enregistrer un nouveau message ou
4. Enregistrer leur message et sortir



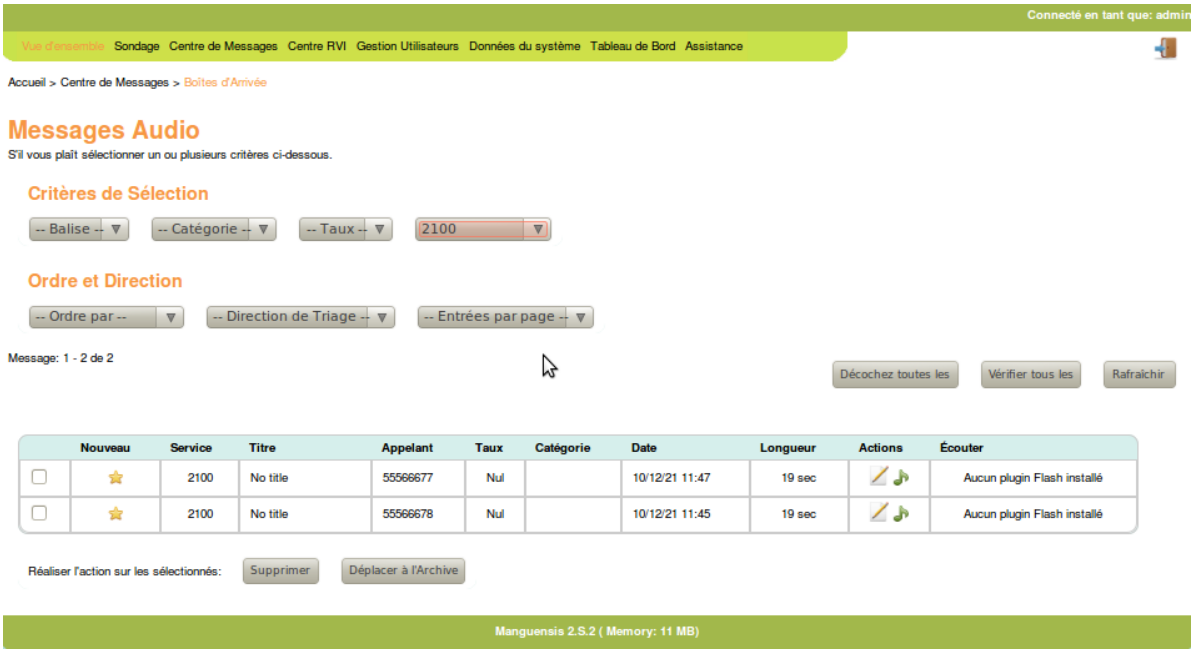
En utilisant les touches *# (dièse), * (étoile), 0 (zéro) et 1 (un)*, l'utilisateur est en mesure de naviguer dans le menu en fonction de l'illustration ci-dessus.

La sélection de l'appelant après avoir quitté un message audio détermine si la fonctionnalité simple ou avancé est utilisée par le système. Si ils accrochent directement après avoir quitté un message audio, le message est enregistré, si elles appuient sur la touche # après avoir quitté leur message audio, le système attendra encore sélections clés pour déterminer ce qui doit être fait avec le message audio. Si elles ne parviennent pas à sélectionner 1 pour enregistrer leur message avant de raccrocher (avoir appuyé sur #), leur message audio sera supprimé.

Les messages des appelants audio sont affichés dans la boîte de réception *Laisser-un-Message*.

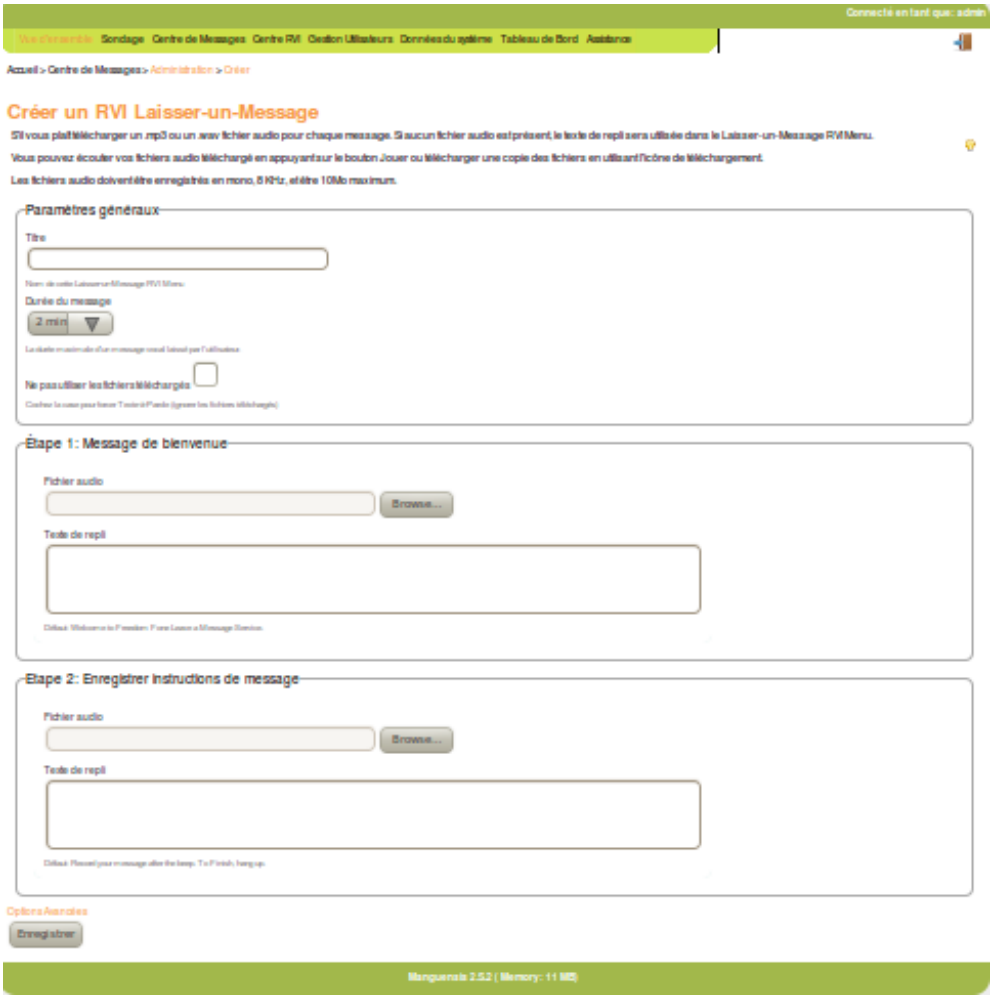
LA BOITE DE RÉCEPTION LAISSER-UN-MESSAGE

Visiter le Centre de messages › Boîtes de réception › Messages audio vous permettent d'accéder à tous les messages audio laissés dans la boîte de réception Laisser-un-message. Messages audio des appelants peuvent être intitulés, étiquetés, classés et évalués. Ils peuvent également être *archivés* si nécessaire - dans la vue d'édition d'un message le champ d'état peut être utilisé à cette fin. Chaque message audio peut être exporté dans un fichier .mp3 en utilisant l'icône de téléchargement .


Connecté en tant que: admin
Vue d'ensemble Sondage Centre de Messages Centre RVI Gestion Utilisateurs Données du système Tableau de Bord Assistance
Accueil > Centre de Messages > Boîtes d'Arrivée
Messages Audio
S'il vous plaît sélectionner un ou plusieurs critères ci-dessous.
Critères de Sélection
-- Balise --
-- Catégorie --
-- Taux --
2100
Ordre et Direction
-- Ordre par --
-- Direction de Triage --
-- Entrées par page --
Message: 1 - 2 de 2
Décochez toutes les
Vérifier tous les
Rafraîchir
Nouveau Service Titre Appelant Taux Catégorie Date Longueur Actions Écouter
2100 No title 55566677 Nul 10/12/21 11:47 19 sec Aucun plugin Flash installé
2100 No title 55566678 Nul 10/12/21 11:45 19 sec Aucun plugin Flash installé
Réaliser l'action sur les sélectionnés:
Supprimer
Déplacer à l'Archive
Manguensis 2.S.2 (Memory: 11 MB)

CRÉATION D'UN MENU LAISSER-UN-MESSAGE

Centre de messages › *Gérer LAM* et cliquez sur le bouton Créer de nouveau.



Si vous souhaitez faire usage des invites de *Laissez-un-Message Avancées*, cliquez sur «Options Avancées» au bas de l'écran, au-dessus du bouton «Enregistrer». Vous aurez besoin de fournir les fichiers audio suivants:

- **Instructions:** Le fichier des instructions précise les instructions l'appelant doit exécuté à revoir leur message.
- **Non valide:** L'attribut de son-invalide spécifie le message qui se joue lorsqu'un appelant fait une entrée non valide.
- **Au revoir:** Le message d'adieu est joué quand un appelant fait trop d'entrées non valides ou quand trop délais d'inactivité (timeouts) se produisent. Ce fichier est joué avant de débrancher l'appelant.

Sauvant cela sera créer votre Laisser-un-Message qui peut désormais être lié à vos Menus Vocaux.

MENUS VOCAUX

Menus vocaux vous permettent de créer une arborescence d'informations que vos appelants peuvent naviguer parmi à l'aide d'un clavier téléphonique. Vous pouvez imaginer un menu vocal comme un regroupement de contenu similaire que vous aimeriez que vos appelants d'accéder. Chaque élément de contenu dans votre menu sera lié à un chiffre unique sur votre clavier téléphonique.

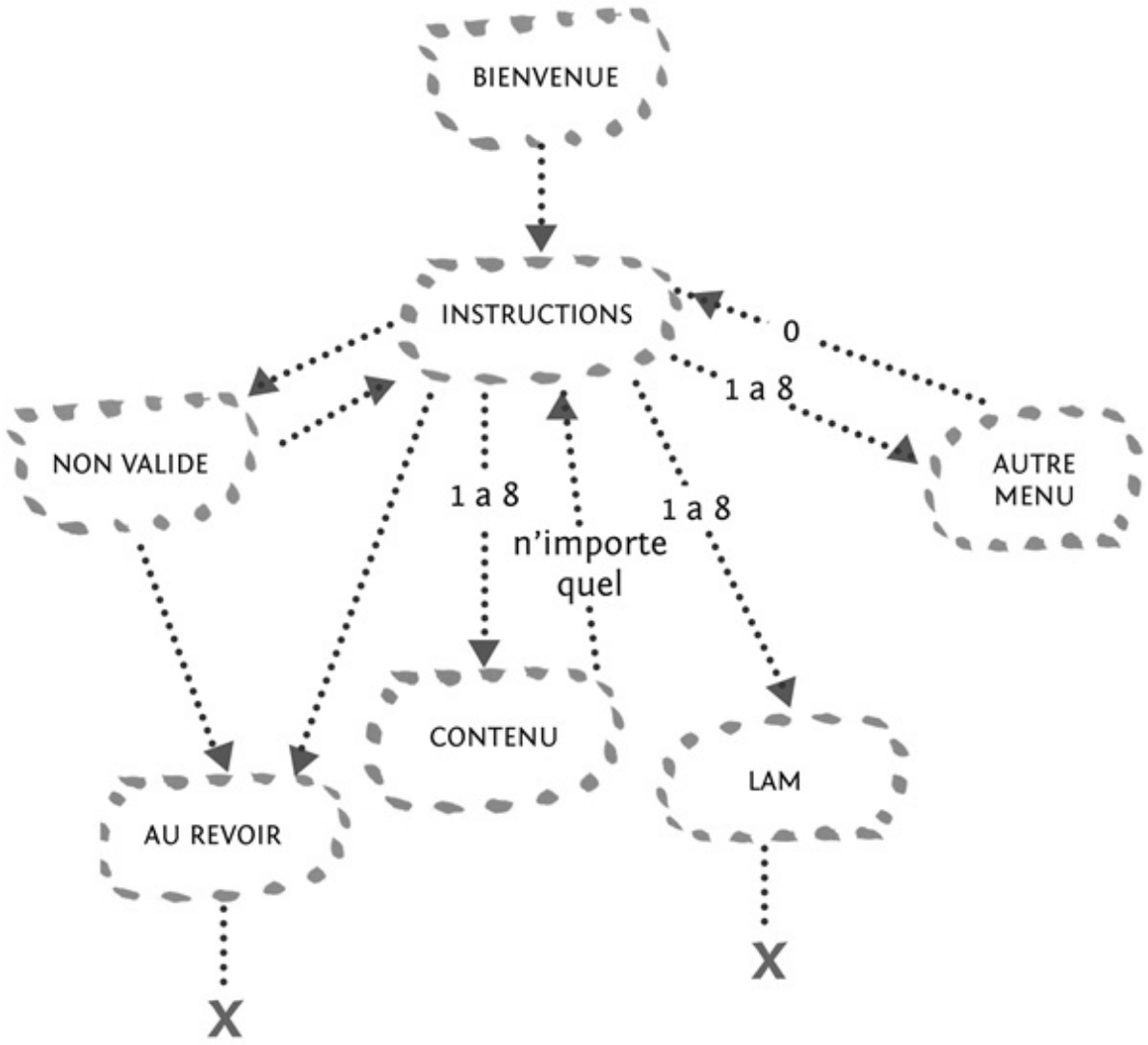
Le processus d'intégration des menus vocaux dans les menus vocaux existants, que nous appelons «imbrication», vous permet d'étendre votre arbre de l'information et donc de fournir plus de contenu à vos appelants.

FONCTIONNALITÉ

L'administrateur est en mesure de construire une variété de menus vocaux basé sur les fichiers audio personnalisés et des messages de texte synthétisés qui sont appelés «contenu».

Un menu vocal comprend:

- *Instructions Menu*
  Un ensemble d'invites de voix obligatoire qui comprennent:
  - *Message de Bienvenue*
    Le message de bienvenue précise la salutation initiale qui est joué quand un appelant atteint la RVI. Le fichier de bienvenue sera joué qu'une seule fois lors d'un appel est d'abord répondu par le système. Un exemple serait «Merci d'avoir appelé la société ABC».
  - *Instructions*
    Le fichier d'instruction précise les instructions que l'appelant doit exécuter pour écouter des options de menu. Ce fichier sera joué à l'appelant à plusieurs reprises à divers points de l'appel. Un exemple serait «Pour les questions sur la violence domestique, Appuyez sur 1; À laisser un message, Appuyez sur 2, ... etc.». Vous pouvez vous référer au chapitre Créer un Menu Vocal pour obtenir des conseils sur la façon efficace de faire vos instructions.
  - *Non Valide*
    L'attribut du son non valide spécifie le message qui se joue lorsqu'un appelant fait une entrée non valide.
  - *Au revoir*
    Le message d'adieu est joué quand un appelant fait un trop grand nombre des entrées non valides ou quand trop des délais d'inactivité (timeouts) se produisent. Ce fichier est joué avant de terminer l'appel.
- *Options de Menu*
  Une option de menu peut être constituée des éléments suivants que vos appelants peuvent sélectionner sur le téléphone pour entendre le contenu:
  - *Contenu*
  - *Laissez-un-Message*
  - *Menu vocal*



La conception d'un menu vocal est illustrée ci-dessus.

CONCEVOIR UN MENU

Lors de la création d'un *menu vocal*, la meilleure pratique consiste à esquisser la structure destinée à la façon dont vous souhaitez que les utilisateurs de naviguer dans votre contenu.

MENU 1

AUDIO BIENVENUE
«Bienvenue à la section Nouvelles FM Locales»

INSTRUCTIONS
«Pour écouter les informations à partir de votre région, appuyez sur un;
Pour écouter les titres de presse mondiales, appuyez sur deux;
Pour nous laisser un message, appuyez sur trois»

L'APPELANT APPUIE SUR 1

MENU 2

INSTRUCTIONS
«Pour obtenir des informations de trafic, appuyez sur un;
Pour obtenir la météo locale, appuyez sur deux;
Pour revenir au menu précédent, appuyez sur le zéro»

L'APPELANT APPUIE SUR 1
CONTENU AUDIO
«Aujourd'hui, le trafic ....»

L'APPELANT APPUIE SUR 2
CONTENU AUDIO
«Le temps d'aujourd'hui est ....»

L'APPELANT APPUIE SUR 0
L'utilisateur revient au menu précédent

L'APPELANT APPUIE SUR 2
CONTENU AUDIO
«Titres mondiaux d'aujourd'hui sont ....»

L'APPELANT APPUIE SUR 3
CONTENU AUDIO
«S'il vous plaît laissez-nous un message après la tonalité»

AUDIO NON VALIDE
«Oups, s'il vous plaît entrer une option valide»

AUDIO D'ADIEUX
«Au revoir»

CRÉATION DE CONTENU

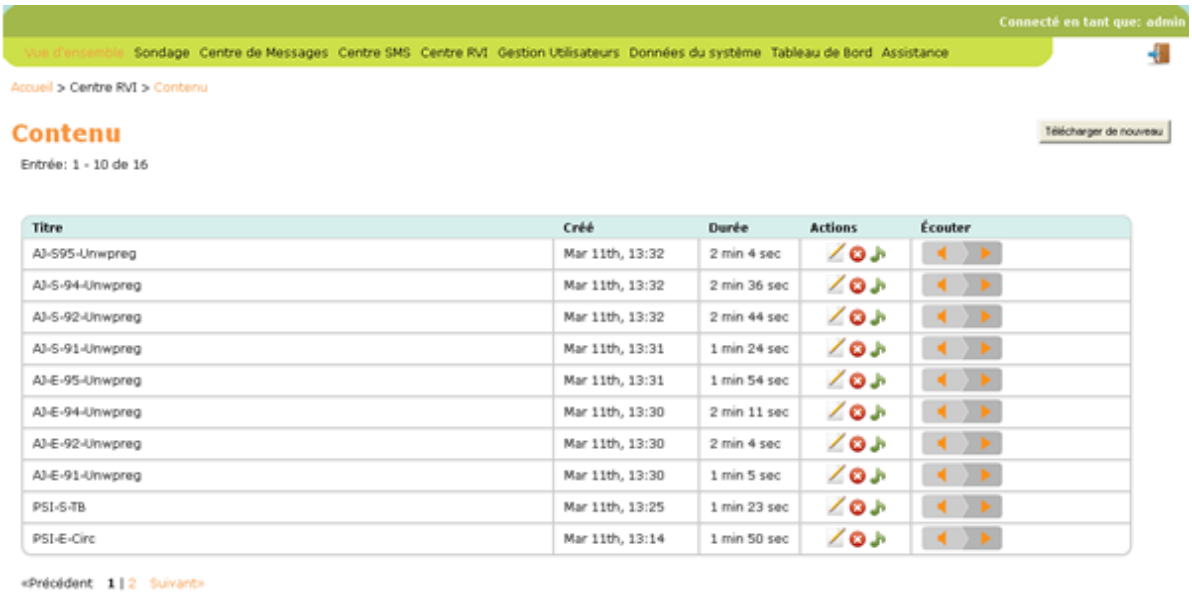
Une fois que vous avez conçu la structure de votre menu, c'est temps de créer les *fichiers audio*.

Via l'interface utilisateur les fichiers audio doivent être téléchargés au format.mp3 ou au format .wav. Ils doivent être enregistrés comme mono, 8 KHz fichiers, et doit être moins de 10 Mo en taille. Une fois téléchargés, ils peuvent être écoutés à partir de l'interface d'administration via le Flash Player intégré. Les fichiers audio peuvent à tout moment être remplacés par un nouveau fichier audio.

Une fois que vous avez créé les instructions du menu, enregistrer les options de menu et les télécharger dans la section du contenu, *Centre RVI* › *Contenu* › *Télécharger*.

Donnez un nom à votre fichier audio et sauver.

Lorsque tout le contenu audio a été téléchargé, vous êtes maintenant en mesure de le trouver dans *Centre RVI* › *Contenu*.

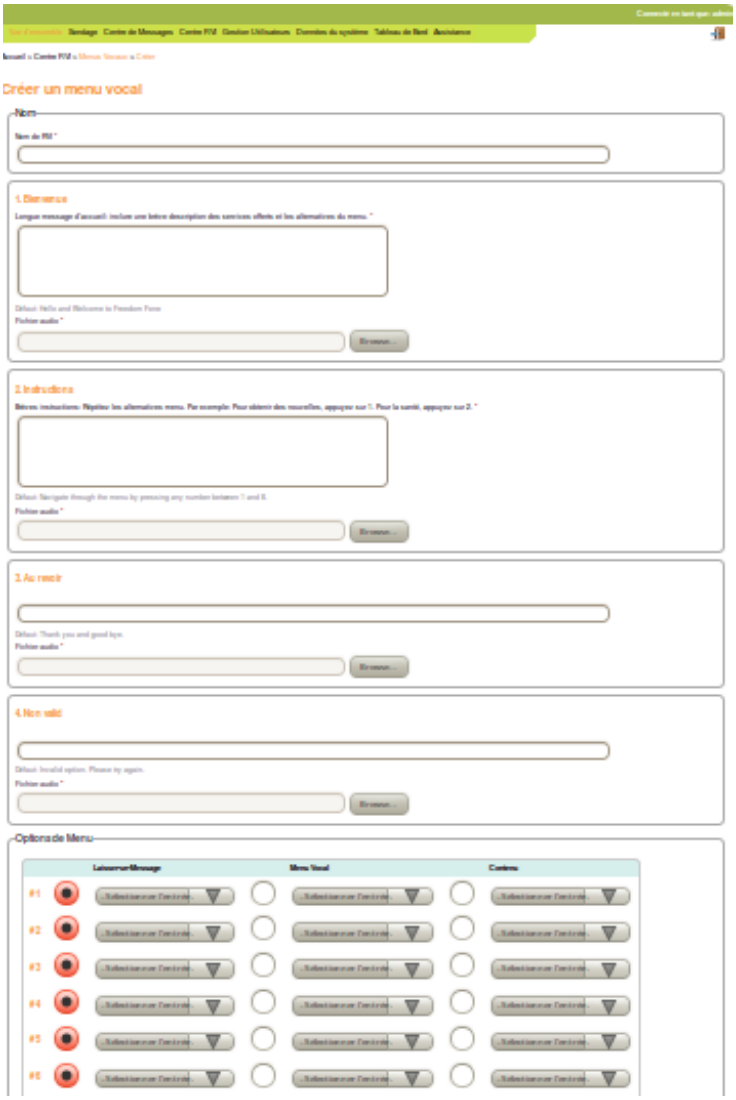

Connecté en tant que: admin
Vue d'ensemble Sondage Centre de Messages Centre SMS Centre RVI Gestion Utilisateurs Données du système Tableau de Bord Assistance
Accueil > Centre RVI > Contenu
Contenu
Télécharger de nouveau
Entrée: 1 - 10 de 16
Titre Créé Durée Actions Écouter
AJ-S95-Unwpreg Mar 11th, 13:32 2 min 4 sec
AJ-S-94-Unwpreg Mar 11th, 13:32 2 min 36 sec
AJ-S-92-Unwpreg Mar 11th, 13:32 2 min 44 sec
AJ-S-91-Unwpreg Mar 11th, 13:31 1 min 24 sec
AJ-E-95-Unwpreg Mar 11th, 13:31 1 min 54 sec
AJ-E-94-Unwpreg Mar 11th, 13:30 2 min 11 sec
AJ-E-92-Unwpreg Mar 11th, 13:30 2 min 4 sec
AJ-E-91-Unwpreg Mar 11th, 13:30 1 min 5 sec
PSI-S-TB Mar 11th, 13:25 1 min 23 sec
PSI-E-Circ Mar 11th, 13:14 1 min 50 sec
«Précédent 1 | 2 Suivant»

CRÉATION DE MENU VOCAL

Lors de créer un menu vocal avec des sous-menus, vous devez créer tous les sous-menus avant de créer leur parent. Cela deviendra évident quand on les mettre ensemble et vous avez besoin de lier à un menu existant.

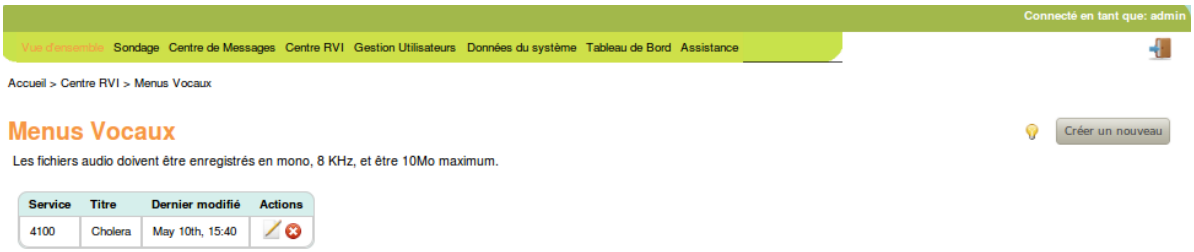
De créer un menu vocal suivez ces étapes simples:

1. Vous aurez besoin de créer la structure du menu au *Centre RVI* > *Menus Vocaux* > *Créer de nouveau*.



2. Le nom du menu, puis affectez les fichiers audio que vous venez de créer pour les quatre sections respectives.
3. Dans les options de menu sélectionner le type que vous souhaitez voir apparaître pour les chiffres attribués.
4. Dans l'exemple ci-dessus, nous devons *créer MENU 2* avant de *créer MENU 1*. Lors de la création *MENU 1*, nous pouvons sélectionner *MENU 2* dans la sélection du *menu vocal* déroulant pour *chiffre #1*. Et puis sélectionnez le contenu audio approprié pour *chiffre #2*. Enfin la sélection de votre *Laisser-un-Message* à *chiffre #3* (S'il vous plaît voir le chapitre Laisser-un-Message sur la façon de créer votre Menu Laisser-un-Message).
5. Enregistrer, et vous avez fini!

Tous les menus vocaux existants apparaissent maintenant dans *Centre RVI* > *Menus Vocaux*.


Connecté en tant que: admin
Vue d'ensemble Sondage Centre de Messages Centre RVI Gestion Utilisateurs Données du système Tableau de Bord Assistance
Accueil > Centre RVI > Menus Vocaux
Menus Vocaux
Créer un nouveau
Les fichiers audio doivent être enregistrés en mono, 8 KHz, et être 10Mo maximum.
Service
Titre
Dernier modifié
Actions
4100
Cholera
May 10th, 15:40

FICHIERS AUDIO EN PROFONDEUR

Cette section vous aide un peu plus avec les fichiers audio dans Freedom Fone et autres approches à créer des menus.

Il existe trois manières de généré une Instruction de Menu:

1. Fichiers audio personnalisé
2. Texte à la parole personnalisé
3. Texte à la parole par défaut

Fichiers audio personnalisés: Si l'administrateur associe un fichier audio avec un message, ce fichier sera joué à l'appelant quand elle entre dans le menu vocal.

Si un fichier audio a été téléchargé sur le menu vocal, il peut être exporté sous forme d'un fichier .mp3 en cliquant sur l'icône de téléchargement .

Texte à la parole personnalisé: Si aucun fichier audio est prévu pour un message, mais un message texte personnalisé existe, le message texte sera synthétisé et joué à l'appelant.

Si le *menu vocal* inclut un ou plusieurs messages texte invites à la place de fichiers audio ET si vous n'utilisez PAS une copie sous licence de la voix défaut *Cepstral*, vous entendrez un vocal automatisé jouer avant chaque invite texte est synthétisé afin de vous rappeler d'acheter une licence. Si vous utilisez vos propres fichiers audio vous n'avez pas besoin d'utiliser du texte à la parole du tout.

Une licence pour la voix Allison KHz 8 pour Linux peut être acheté à partir *https://www.cepstral.com/*. Une fois que vous obtenez la licence vous pouvez vous inscrire la voix en lançant l'exécutable rapide de l'invite de commande comme suivante:

- Ouvrez une fenêtre de terminal en cliquant sur l'icône terminal dans le centre de la barre de titre en haut de votre écran.
- Si vous êtes invité, entrez le mot de passe que vous avez défini dans l'installation.
- À l'invite, tapez

```
/opt/swift/bin/swift --reg-voice
```

- Suivez les instructions pour entrer les détails liés à votre licence. Il vous sera demandé pour le Nom, l'Organisation et le Clé de licence.

Texte à la parole par défaut: Si ni un fichier audio ni un texte personnalisé est fourni, le texte par défaut sera synthétisé et a joué à l'appelant.

Une Option de menu du fichier peut être utilisée dans un ou plusieurs *menus vocaux* différents. Ces fichiers ne peuvent pas être supprimés s'ils sont actuellement associés à un menu vocal. L'administrateur peut à tout moment ajouter, modifier ou supprimer un *menu vocal*. L'administrateur peut créer des menus vocaux multiples et tout peut être actif en même temps. *Freedom Fone v.2.S* offre la possibilité d'assigner huit Options de menu à un Menu vocal. Il est possible de lier des menus vocaux tels qu'une option de menu peut conduire à un autre menu vocal qui donne à son tour plusieurs options à un appelant.

Notez que les chiffres 0 et 9 sont réservés à la navigation.

SÉCURITÉ

La téléphonie est intrinsèquement non sécurisée - opérateurs (de réseaux mobiles) maintiennent les banques des données d'appels et aussi le trafic SMS sur leurs réseaux. Ceci permet aux autorités de surveiller les numéros de téléphone accèdent à un service Freedom Fone et d'examiner le contenu des messages SMS.

Un plus grand risque à la confidentialité d'appelant est vraisemblablement trouver à l'intérieur de votre organisation alors que Freedom Fone enregistre les informations sensibles de vos appelants, par exemple:

- **Les numéros de téléphone** sont affichés pour les SMS entrants et les Messages vocaux reçus via la fonction Laisser-un-Message.
- **Le choix de contenu** des appelants et leurs activités se révèlent aux données du système et à la banque des données d'appels.
- **Les annuaires téléphoniques** peuvent être utilisés pour associer un profil personnel des numéros d'appelants.
- **Les boutons d'exportation** permettent d'exporter à peu près toutes les données de Freedom Fone sous une forme ou une autre.

Pour vous aider à limiter les membres de votre personnel peut visualiser et d'exporter des données sensibles, il y a une *Contrôle d'Accès Fondé* sur les Rôle trouvé dans l'interface d'utilisateur de Fone Freedom. Tous les utilisateurs du système doivent entrer un nom d'utilisateur et un mot de passe dans un *écran de connexion*.

Pour certaines organisations, il y a une probabilité très réelle que leur serveur Freedom Fone pourrait être saisi par des agents hostiles avec les compétences nécessaires de contourner la sécurité de base, et en cette façon compromettant leurs appelants. En reconnaissance de cette possibilité, l'architecture d'enregistrement du Freedom Fone a été réorganisé à permettre les données sensibles d'être stocké dans un disque crypté et / ou sur des supports amovibles. Pour plus d'informations sur l'utilisation de ce service contactez-nous - se référer au chapitre *Support*.

Pour les environnements où la *sécurité* est une préoccupation le nettoyeur est une fonction utile qui vous permet de remplacer les données sensibles visibles avec des données fictives. Ces informations comprennent les numéros de téléphone des appelants, leurs noms, leurs adresses e-mail, leurs identifiants Skype et mêmes les noms de leurs organisations où ils travaillent. Ce dispositif de sécurité va supprimer toutes ces interfaces d'utilisateur et fichiers journaux.

Les fonctions du nettoyeur doit être utilisé avec précaution parce que les résultats sont irréversible et rendra un grand nombre de reportages dénué de sens. Pour les utilisateurs avancés, le *nettoyeur d'arrière-plan* peut être configuré de purger périodiquement des informations sensibles à partir de Freedom Fone.

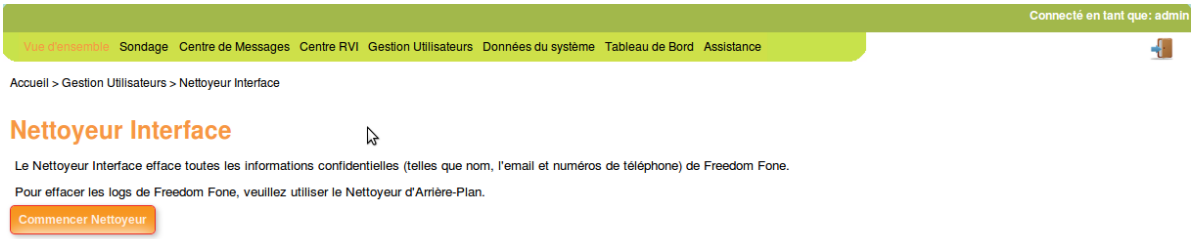
NETTOYEUR D'INTERFACE

Le *Nettoyeur GUI d'interface* est un bouton de panique qui est utilisé à remplacer toutes les informations d'identité de l'appelant y compris les valeurs arbitraires. C'est uniquement accessible aux utilisateurs administrateur du système à travers le menu principal (*Gestion des utilisateurs* › *Nettoyeur d'interface*). Il est important de noter qu'une fois que vous avez exécuté le nettoyeur d'interface il n'est plus possible de voir ou d'inverser le processus. Il est conseillé que vous avez un système en place pour sauvegarder régulièrement vos données.

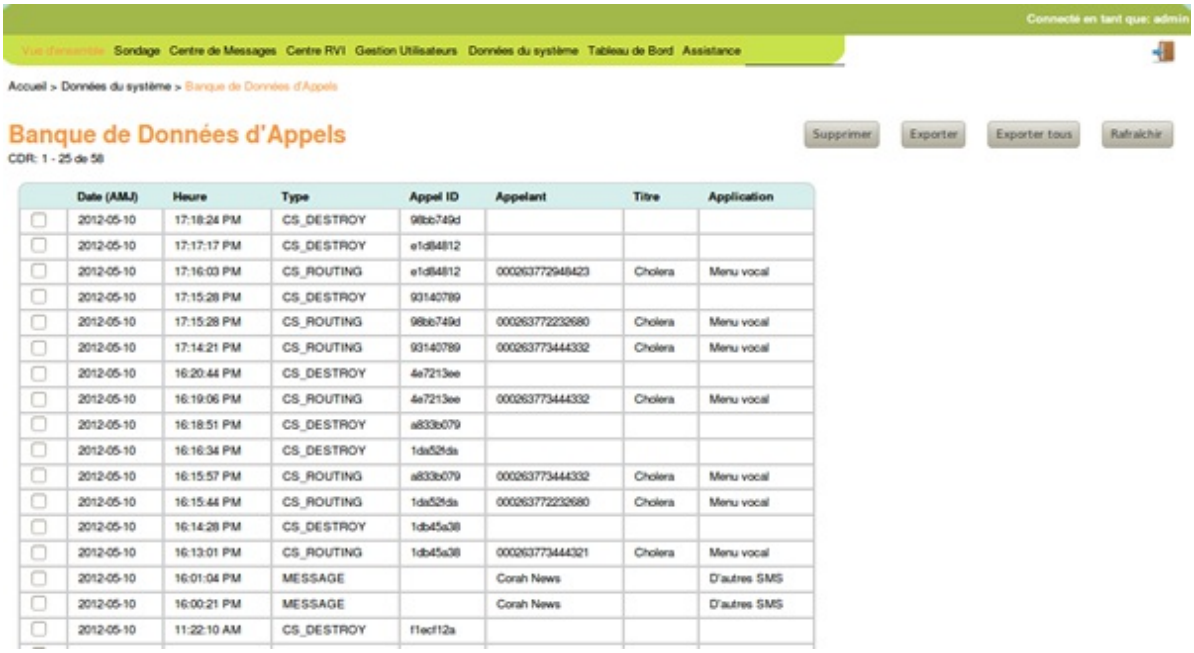
EXÉCUTION DU NETTOYEUR D'INTERFACE

Accédez à la *Gestion des utilisateurs* › *Nettoyeur d'interface*

Lorsque vous sélectionnez le bouton «Nettoyeur d'interface» vous êtes amené à l'écran ci-dessous.

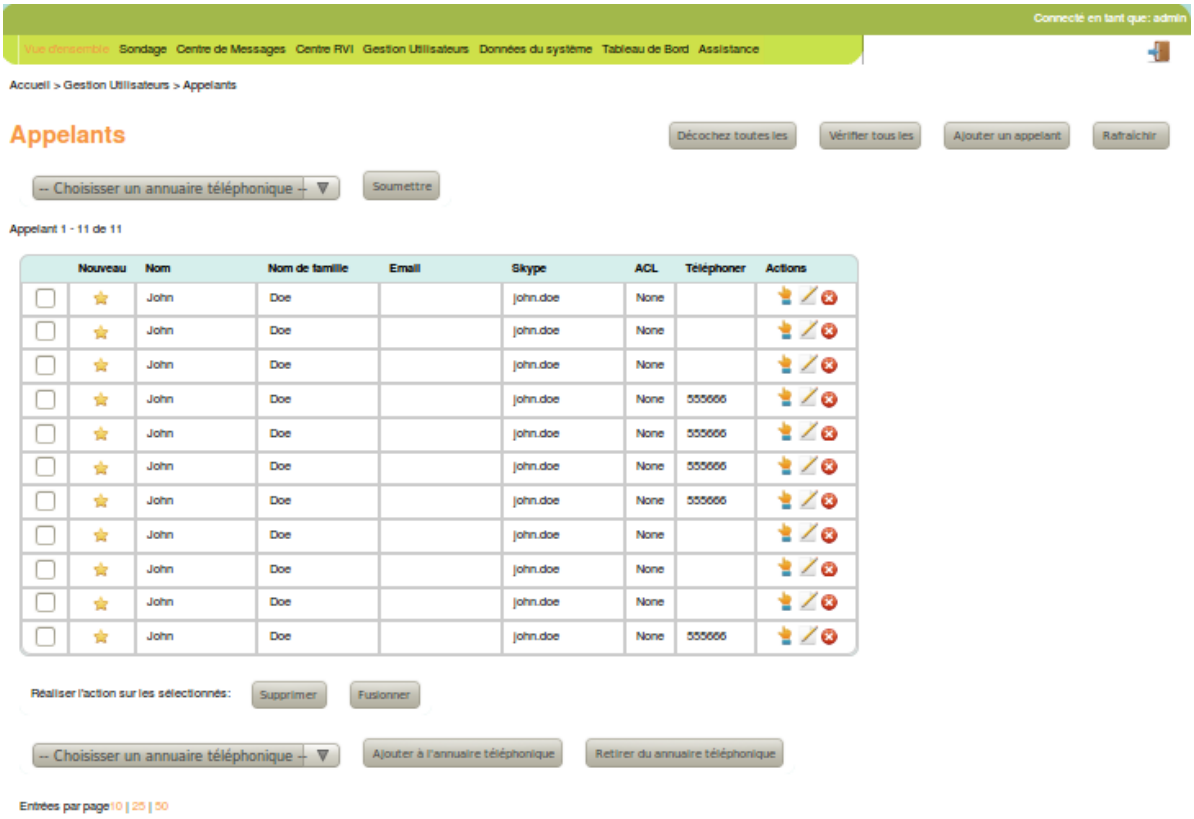

Connecté en tant que: admin
Vue d'ensemble
Sondage
Centre de Messages
Centre RVI
Gestion Utilisateurs
Données du système
Tableau de Bord
Assistance
Accueil > Gestion Utilisateurs > Nettoyeur Interface
Nettoyeur Interface
Le Nettoyeur Interface efface toutes les informations confidentielles (telles que nom, l'email et numéros de téléphone) de Freedom Fone.
Pour effacer les logs de Freedom Fone, veuillez utiliser le Nettoyeur d'Arrière-Plan.
Commencer Nettoyeur

Cliquez sur le bouton «*Commencer Nettoyeur*» et toute l'information personnellement identifiable associée aux enregistrements dans la Banque des données d'appels, la Surveillance, le Reportage, les Statistiques et les détails d'Annuaire Téléphonique seront remplacé. La capture d'écran ci-dessous montre comment les nombres des appelants associés à la Banque des données d'appels sont remplacés par 555666.



	Date (AMJ)	Heure	Type	Appel ID	Appelant	Titre	Application
☐	2012-05-10	17:18:24 PM	CS_DESTROY	98bb749d			
☐	2012-05-10	17:17:17 PM	CS_DESTROY	e1d84812			
☐	2012-05-10	17:16:03 PM	CS_ROUTING	e1d84812	000263772948423	Cholera	Menu vocal
☐	2012-05-10	17:15:28 PM	CS_DESTROY	93140789			
☐	2012-05-10	17:15:28 PM	CS_ROUTING	98bb749d	000263772232680	Cholera	Menu vocal
☐	2012-05-10	17:14:21 PM	CS_ROUTING	93140789	000263773444332	Cholera	Menu vocal
☐	2012-05-10	16:20:44 PM	CS_DESTROY	4e7213ee			
☐	2012-05-10	16:19:06 PM	CS_ROUTING	4e7213ee	000263773444332	Cholera	Menu vocal
☐	2012-05-10	16:18:51 PM	CS_DESTROY	a833b079			
☐	2012-05-10	16:16:34 PM	CS_DESTROY	1da52fda			
☐	2012-05-10	16:15:57 PM	CS_ROUTING	a833b079	000263773444332	Cholera	Menu vocal
☐	2012-05-10	16:15:44 PM	CS_ROUTING	1da52fda	000263772232680	Cholera	Menu vocal
☐	2012-05-10	16:14:28 PM	CS_DESTROY	1db45a38			
☐	2012-05-10	16:13:01 PM	CS_ROUTING	1db45a38	000263773444321	Cholera	Menu vocal
☐	2012-05-10	16:01:04 PM	MESSAGE		Corah News		D'autres SMS
☐	2012-05-10	16:00:21 PM	MESSAGE		Corah News		D'autres SMS
☐	2012-05-10	11:22:10 AM	CS_DESTROY	f1ecf12a			

La capture d'écran ci-dessous montre comment les coordonnées de vos annuaires téléphoniques sont rendues anonymes par le nettoyeur par remplaçant le nom, le prénom et l'email avec John Doe.



NETTOYEUR D'ARRIÈRE-PLAN

Le *Nettoyeur GUI d'arrière-plan* est un service qui s'exécute dans les coulisses à supprimer les enregistrements d'appelants et les journaux du système aux intervalles réguliers. Il est accessible à quiconque dispose l'accès racine de la machine, et est exécuté automatiquement au moyen d'un *cronjob*. Le *Nettoyeur GUI d'arrière-plan* n'est pas active par défaut (*cron/cronjob*). Selon vos paramètres, le *Nettoyeur GUI d'arrière-plan* va purger périodiquement les informations sensibles à partir de Freedom Fone.

CONFIGURATION

Le nettoyeur arrière-plan est configuré dans le fichier *config/gui_config_sweeper.php*

1. Les paramètres suivants peuvent être configurés:
   Activer/désactiver le Nettoyeur arrière-plan.
   Valeurs: 0 ou 1
   Commentaire: Activer nettoyeuses GUI par la mise en valeur à 1.
2. Désactiver nettoyeuses GUI par la mise en valeur à 0.
   Nettoyeur en mode
   Valeurs: basse ou haute
   Commentaire: en «basse» mode doit nettoyer seulement les numéros de téléphone, lorsqu'en «haute» mode il éliminera également les noms d'appelants, de prénoms, d'email, de Skype et des noms d'organisation.
3. Données de Secours
   Les valeurs des Données de secours (après le nettoyage) de numéros appelants, les noms etc. peuvent être configurés sous *SWEEP_SETTINGS*. La valeur par défaut pour le nom de l'appelant par exemple est «John Doe».

NETTOYEUR NOYAU

Le Nettoyeur noyau gère les opérations suivantes (aucune d'entre elles est activée par défaut come un cronjob):

1. Il nettoie métadonnées audio des fichiers .mp3 et .wav
   Documentation: *sweeper/INSTALL.sweeper.metadata*
2. Informations de fichiers journaux supplémentaires
   Le script *sweeper/sweeper.sh* («nettoyeur/nettoyeur») permet à un utilisateur de reconfigurer le système à désactiver les enregistrements de *syslog, de mail, de serveur web et de la téléphonie*. Le script remplace le fichier de configuration d'iwatch, apache2, FreeSwitch afin de désactiver journaliser fichiers.
   Documentation/Script: *sweeper/sweeper.sh*
3. Supprimer tout de fichier journaux
   Tous les fichiers journaux sont stockés dans le répertoire */opt/freedomfone/log*. Le script sweeper/sweeper.sh vous invite à supprimer tous les journaux. Sinon, un *cronjob* peut être créée de supprimer les journaux régulièrement.
   La fonction de *delete logs()* («suppression journaux») dans le script montre comment arrêter et démarrer ces services.

STATISTIQUES

La puissance de statistiques Freedom Fone est qu'ils vont capturer chaque détail dès le moment quand l'appelant compose votre numéro au point auquel il finit l'appel. Ils offrent plus de perspicacité dans les besoins d'information de vos appelants et peuvent être utiles concevoir une stratégie de contenu.

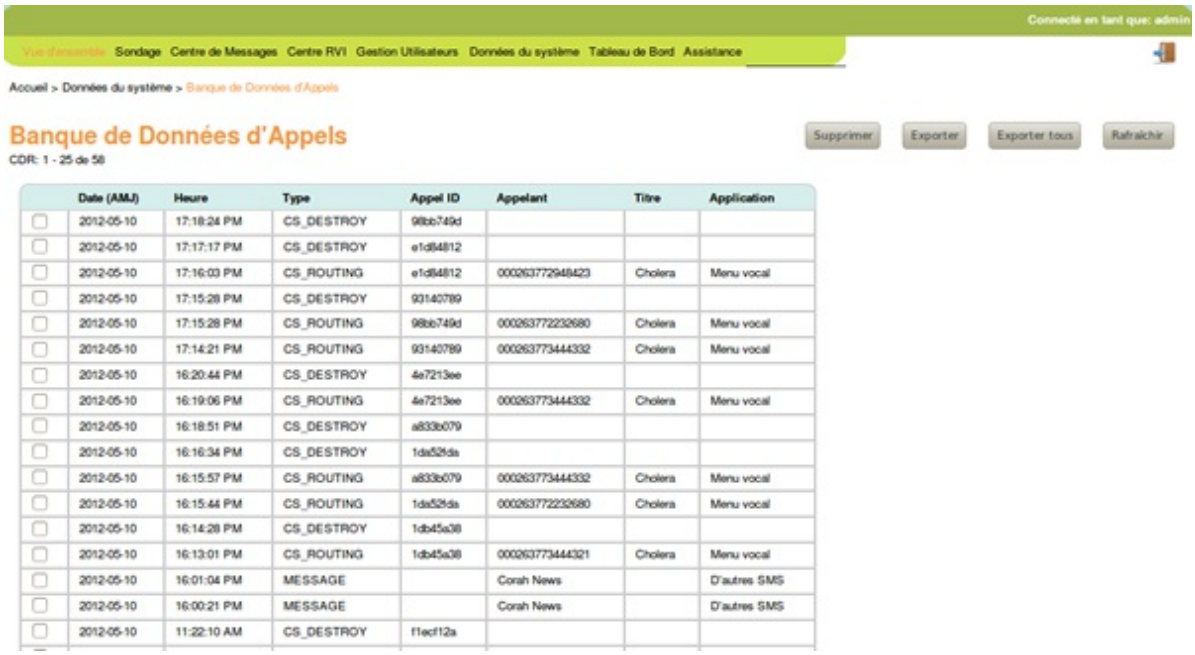
Il est fortement recommandé que vous ne travaillez pas directement sur le serveur Freedom Fone afin d'afficher les reportages de la Banque des données d'appels et même des graphiques. Ces activités nécessitent une activité intensive de la base de données et donc va ralentir les performances du serveur. Chaque fois que possible, plutôt accéder le serveur Freedom Fone avec un autre ordinateur en utilisant votre réseau local.

Les statistiques peuvent être exportées dans un fichier *CSV* pour une analyse plus fine ou pour la construction des graphes, par exemple en utilisant notre Outil graphique (décrit plus loin dans ce chapitre) ou dans un outil tableur comme Excel.

Les statistiques relèvent via le menu de *Données du Système* et se composent de quatre sections.

LA BANQUE DE DONNÉES D'APPELS

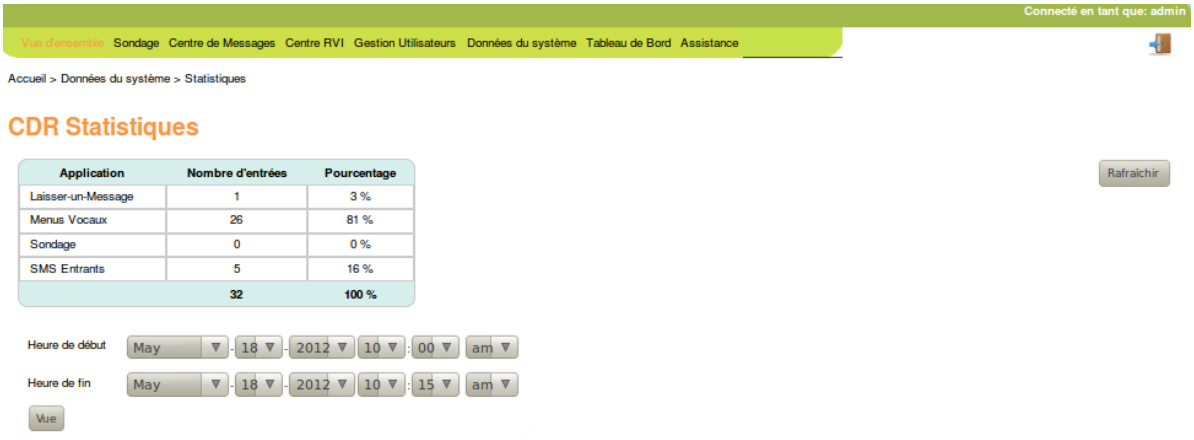
La Banque des données d'appels, communément abrégée en BDA, détail quand un appel commence et quand elle finit. Le BDA enregistre aussi quand un SMS ou un *Sondage* arrive. Le menu RVI ou LAM (Laisser-un-Message) que l'appelant accède se reflète également dans le BDA. L'administrateur peut choisir d'exporter toutes les entrées, ou une série d'entrées en utilisant un temps de début et de fin. La capture d'écran ci-dessous montre un exemple d'une page BDA. Pour voir la page BDA accédez à *Données du Système* › *la Banque des Données d'Appels:*


Connecté en tant que: admin
Sondage
Centre de Messages
Centre RVI
Gestion Utilisateurs
Données du système
Tableau de Bord
Assistance
Accueil > Données du système > Banque de Données d'Appels
Banque de Données d'Appels
CDR: 1 - 25 de 58
Supprimer
Exporter
Exporter tous
Rafraichir
Date (AMJ) Heure Type Appel ID Appelant Titre Application
2012-05-10 17:18:24 PM CS_DESTROY 98bb749d
2012-05-10 17:17:17 PM CS_DESTROY e1d84812
2012-05-10 17:16:03 PM CS_ROUTING e1d84812 000263772948423 Cholera Menu vocal
2012-05-10 17:15:28 PM CS_DESTROY 93140789
2012-05-10 17:15:28 PM CS_ROUTING 98bb749d 000263772232680 Cholera Menu vocal
2012-05-10 17:14:21 PM CS_ROUTING 93140789 000263773444332 Cholera Menu vocal
2012-05-10 16:20:44 PM CS_DESTROY 4e7213ee
2012-05-10 16:19:06 PM CS_ROUTING 4e7213ee 000263773444332 Cholera Menu vocal
2012-05-10 16:18:51 PM CS_DESTROY a833b079
2012-05-10 16:16:34 PM CS_DESTROY 1da52fda
2012-05-10 16:15:57 PM CS_ROUTING a833b079 000263773444332 Cholera Menu vocal
2012-05-10 16:15:44 PM CS_ROUTING 1da52fda 000263772232680 Cholera Menu vocal
2012-05-10 16:14:28 PM CS_DESTROY 1db45a38
2012-05-10 16:13:01 PM CS_ROUTING 1db45a38 000263773444321 Cholera Menu vocal
2012-05-10 16:01:04 PM MESSAGE Corah News D'autres SMS
2012-05-10 16:00:21 PM MESSAGE Corah News D'autres SMS
2012-05-10 11:22:10 AM CS_DESTROY f1ecf12a

L'étiquette *CS_ROUTING* sous la colonne Type indique le début d'un appel et le *CS_DESTROY* indique la fin d'un appel. Chaque appel à une ID d'Appel unique qui est généré par le système. Pour chaque appel il y a deux entrées, l'une indique le début et l'autre la fin.

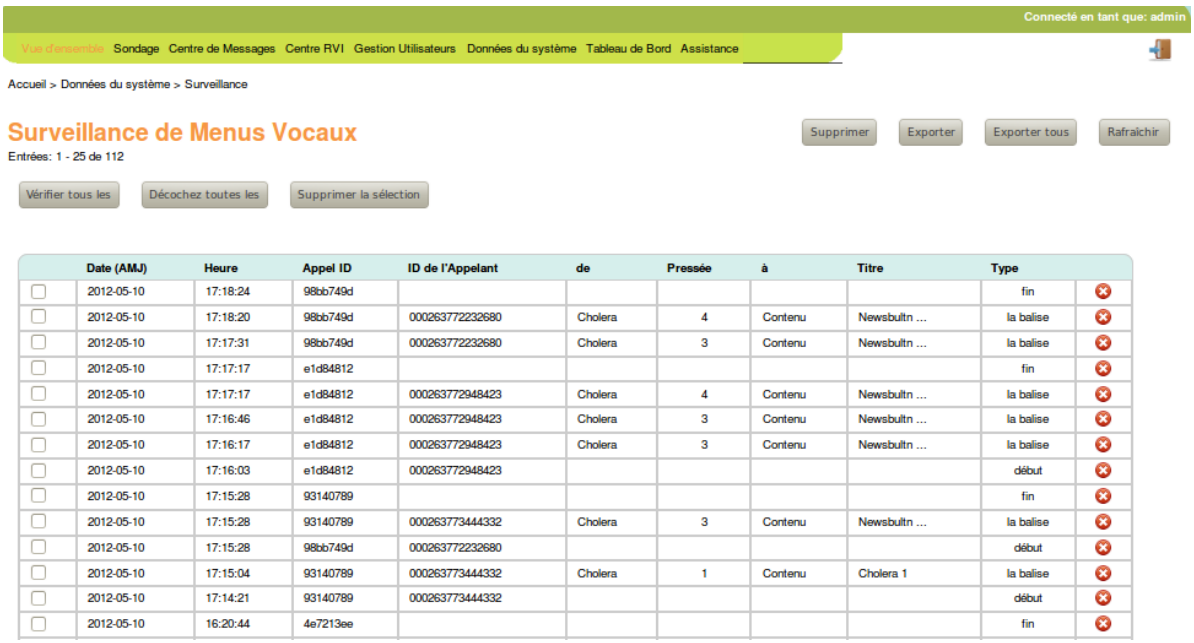
STATISTIQUES

La page de *statistiques* donne une vue résumée de toutes les activités qui se déroulent au sein de votre système. Le point de vue de la page de statistiques est similaire à la section Vue d'Ensemble sur la page d'Accueil. La différence étant que sur la page de Statistiques vous pouvez sélectionner une série des dates et des temps pour de consulter les statistiques. Pour voir la page des statistiques accédez à *Données du Système* › *Statistiques*. L'écran ci-dessous montre la page de statistiques. Il n'est pas possible d'exporter cette page.


Connecté en tant que: admin
Vue d'ensemble Sondage Centre de Messages Centre RVI Gestion Utilisateurs Données du système Tableau de Bord Assistance
Accueil > Données du système > Statistiques
CDR Statistiques
Application Nombre d'entrées Pourcentage
Laisser-un-Message 1 3 %
Menus Vocaux 26 81 %
Sondage 0 0 %
SMS Entrants 5 16 %
32 100 %
Rafraichir
Heure de début May 18 2012 10 00 am
Heure de fin May 18 2012 10 15 am
Vue

SURVEILLANCE

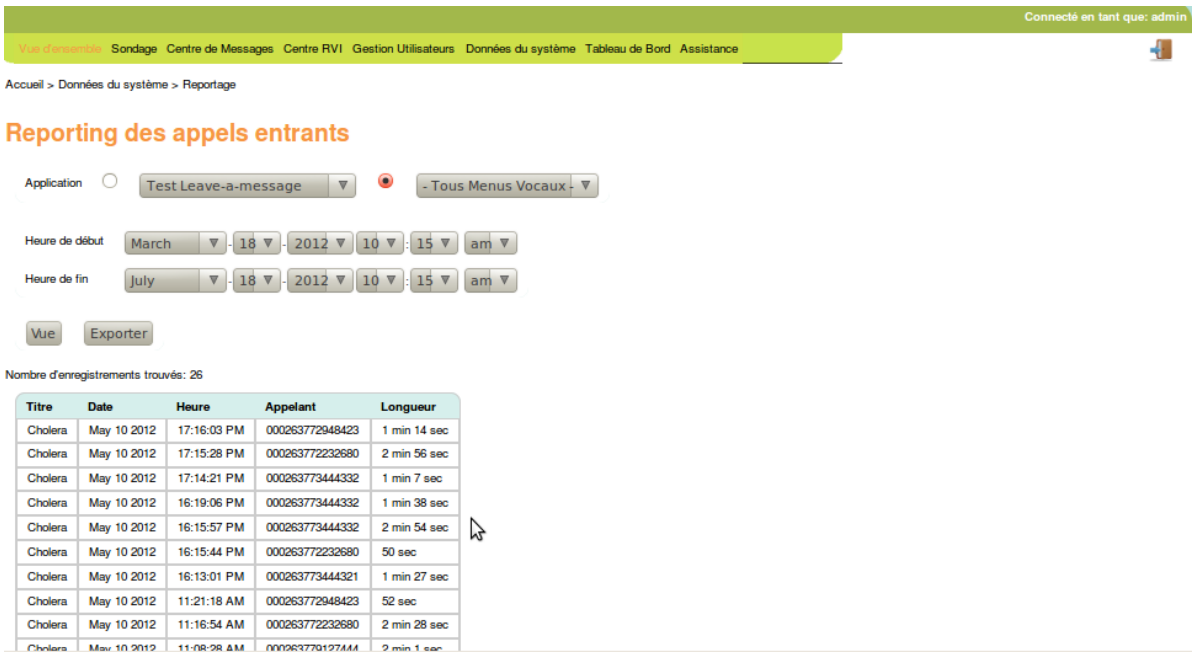
Freedom Fone offre à l'administrateur un moyen de surveiller les caractéristiques accessibles par les appelants via un menu vocal. Pour chaque appel entrant vers un *Menu Vocal*, les options de l'appelant sont enregistrés (le temps, le RVI, le chiffre pressé, l'option de menu choisie, et le numéro de l'appelant). Ces enregistrements d'appels peuvent être exportés vers un fichier CSV. L'administrateur peut choisir d'exporter toutes les entrées, ou une série d'entrées en utilisant un temps de début et de fin. Pour afficher la page Surveillance, sélectionnez *Système de Données* › *Surveillance*. La capture d'écran ci-dessous montre la page de surveillance:


Connecté en tant que: admin
Vue d'ensemble Sondage Centre de Messages Centre RVI Gestion Utilisateurs Données du système Tableau de Bord Assistance
Accueil > Données du système > Surveillance
Surveillance de Menus Vocaux
Entrées: 1 - 25 de 112
Supprimer Exporter Exporter tous Rafraichir
Vérifier tous les Décochez toutes les Supprimer la sélection
Date (AMJ) Heure Appel ID ID de l'Appelant de Pressée à Titre Type
2012-05-10 17:18:24 98bb749d fin
2012-05-10 17:18:20 98bb749d 000263772232680 Cholera 4 Contenu Newsbultn ... la balise
2012-05-10 17:17:31 98bb749d 000263772232680 Cholera 3 Contenu Newsbultn ... la balise
2012-05-10 17:17:17 e1d84812 fin
2012-05-10 17:17:17 e1d84812 000263772948423 Cholera 4 Contenu Newsbultn ... la balise
2012-05-10 17:16:46 e1d84812 000263772948423 Cholera 3 Contenu Newsbultn ... la balise
2012-05-10 17:16:17 e1d84812 000263772948423 Cholera 3 Contenu Newsbultn ... la balise
2012-05-10 17:16:03 e1d84812 000263772948423 début
2012-05-10 17:15:28 93140789 fin
2012-05-10 17:15:28 93140789 000263773444332 Cholera 3 Contenu Newsbultn ... la balise
2012-05-10 17:15:28 98bb749d 000263772232680 début
2012-05-10 17:15:04 93140789 000263773444332 Cholera 1 Contenu Cholera 1 la balise
2012-05-10 17:14:21 93140789 000263773444332 début
2012-05-10 16:20:44 4e7213ee fin

Les inscriptions qui se rapportent à un LAM (Laisser-un-Message) ne reflètent que dans la section surveillance, si le LAM est une option d'un menu vocal.

REPORTAGE

La page de Reportage montre la durée d'appel pour les appels effectués soit à votre menu vocal ou votre service LAM. Vous êtes en mesure de sélectionner une série de dates pour laquelle vous souhaitez afficher soit vos menus vocaux ou service LAM. L'administrateur peut choisir d'exporter toutes les entrées, ou une série d'entrées en utilisant un temps de début et de fin. Pour accéder à la page de Reportage, sélectionnez *Système des Données* › *Reportage*. La capture d'écran ci-dessous montre l'interface de Reportage:


Connecté en tant que: admin
Vue d'ensemble Sondage Centre de Messages Centre RVI Gestion Utilisateurs Données du système Tableau de Bord Assistance
Accueil > Données du système > Reportage
Reporting des appels entrants
Application
Test Leave-a-message
- Tous Menus Vocaux -
Heure de début
March 18 2012 10 15 am
Heure de fin
July 18 2012 10 15 am
Vue
Exporter
Nombre d'enregistrements trouvés: 26
Titre Date Heure Appelant Longueur
Cholera May 10 2012 17:16:03 PM 00026377294842 3 1 min 14 sec
Cholera May 10 2012 17:15:28 PM 00026377223268 0 2 min 56 sec
Cholera May 10 2012 17:14:21 PM 00026377344433 2 1 min 7 sec
Cholera May 10 2012 16:19:06 PM 00026377344433 2 1 min 38 sec
Cholera May 10 2012 16:15:57 PM 00026377344433 2 2 min 54 sec
Cholera May 10 2012 16:15:44 PM 00026377223268 0 50 sec
Cholera May 10 2012 16:13:01 PM 00026377344432 1 1 min 27 sec
Cholera May 10 2012 11:21:18 AM 00026377294842 3 52 sec
Cholera May 10 2012 11:16:54 AM 00026377223268 0 2 min 28 sec

OUTIL GRAPHIQUE

L'outil graphique vous permet de publier des représentations graphiques à partir des données de votre banque des données d'appels. Cet outil peut être d'une grande valeur pour les présentations, et aussi pour simplifier et donner un sens aux statistiques d'appels que vous recevez sur votre machine.

Tout d'abord vous devez exporter les données que vous souhaitez afficher dans votre graphique. Pour ce faire, rendez-vous aux *Données du Système* › *Reportage* et sélectionnez les paramètres de recherche selon les informations que vous souhaitez présenter (les dates et services pertinentes). Cliquez sur le bouton «*Exporter*» et assurez-vous que la seule case à *cocher* sélectionnée, dans les attributs d'exportation du fichier CSV, est celui de la virgule. Choisissez l'emplacement et sauvez le fichier d'exportation.

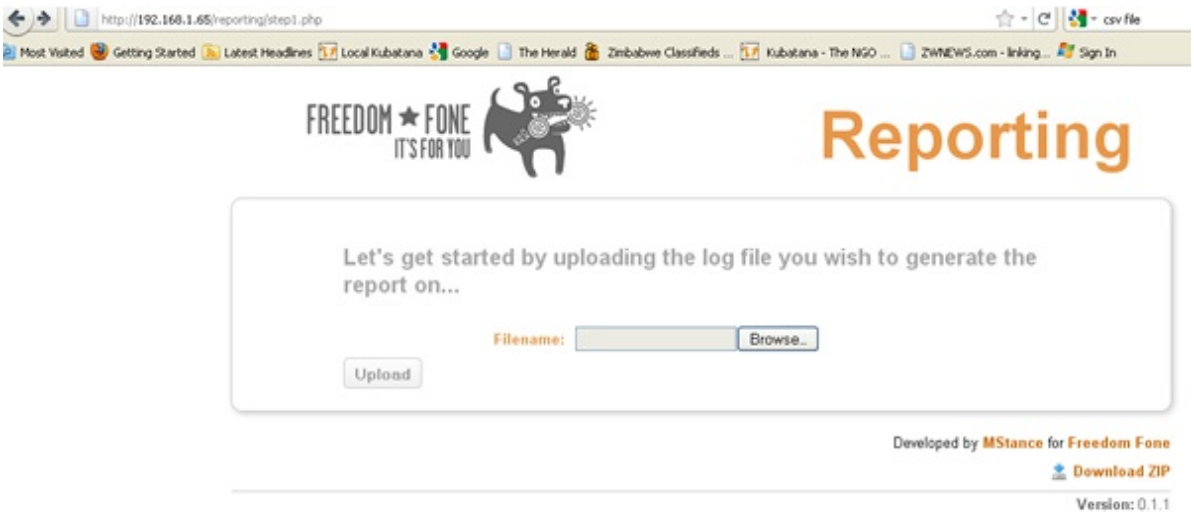
Pour accéder à l'outil graphique ouvrez un nouvel onglet et dans la barre d'adresse du navigateur, tapez l'adresse URL suivante:

a) Si vous travaillez sur le serveur Freedom Fone:
http://localhost/reporting

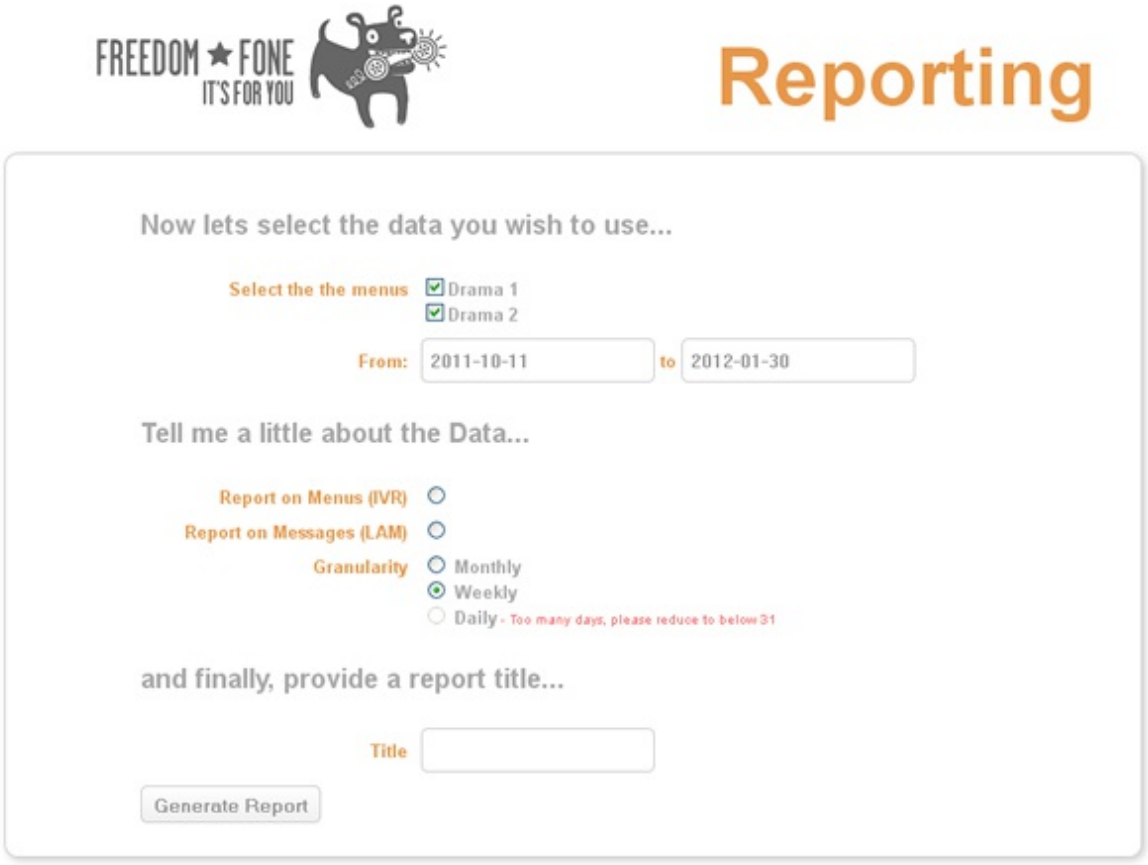
b) Si vous accédez le serveur Freedom Fone via le réseau local:
http://your FF server IP address/reporting

ex. http://19 2.16 8.1.250/reporting

Après avoir entré l'URL ci-dessus, vous devriez obtenir l'écran suivant:



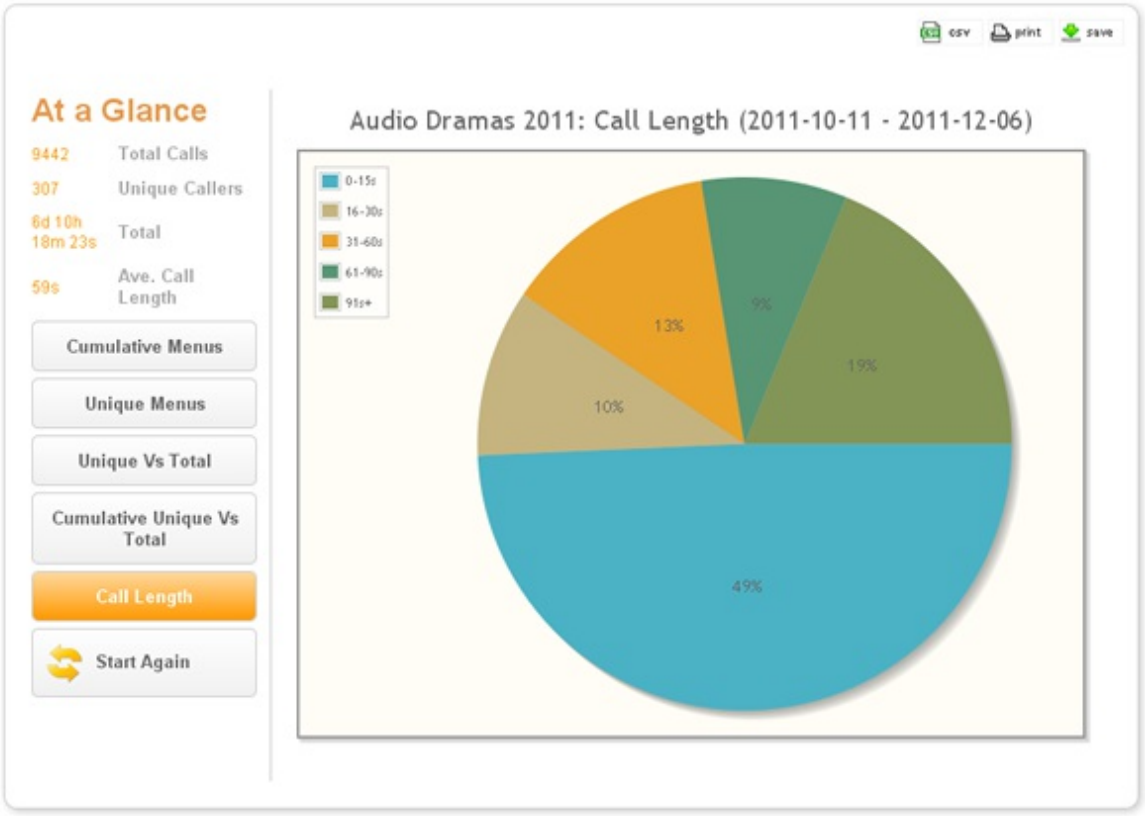
En utilisant le bouton «*Parcourir*», naviguez vers le fichier CSV que vous avez exporté à partir de Freedom Fone. Cliquez sur le bouton «*Télécharger*» pour afficher la page ci-dessous:



Sélectionnez le menu(s), la série(s) de dates que vous souhaitez inclure dans les graphiques et donner le reportage un titre. Cliquez sur le bouton «*Générer Reportage*» et un nouveau reportage doit être généré avec la sortie graphique diverses comme illustré par les écrans ci-dessous:

Utilisez les boutons sur le côté gauche de cette page pour visualiser les différentes représentations graphiques de vos données.

- Menus Cumulatifs affichent les enregistrements de la Banque des données d'appels totalisés avec le temps.
- Menus Uniques détaille les appels par période de temps sélectionnée i.e. le nombre total d'appels par jour/semaine/mois.
- Unique vs Total différentielles entre les appelants uniques et le nombre d'appels qu'ils font.



Ces données peuvent être exportées et imprimées.

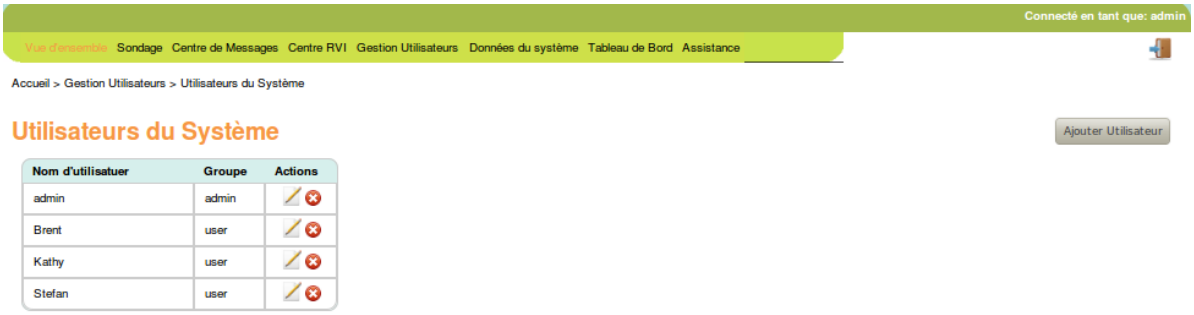
GESTION DES UTILISATEURS

UTILISATEURS DE SYSTÈME

Freedom Fone Version 2S ajoute la fonctionnalité de multi-utilisateurs avec différents niveaux d'accès.

L'administrateur système a un accès illimité à tous les modules du système. Vous pouvez avoir de nombreux utilisateurs disposant de droits administratifs; va de même pour les utilisateurs non-administrateurs.

Pour ajouter un utilisateur il suffit de naviguer à *Gestion des Utilisateurs* › *Utilisateurs du Système* et cliquez sur le bouton *Ajouter Utilisateur* indiqué dans l'écran ci-dessous.


Connecté en tant que: admin
Vue d'ensemble Sondage Centre de Messages Centre RVI Gestion Utilisateurs Données du système Tableau de Bord Assistance
Accueil > Gestion Utilisateurs > Utilisateurs du Système
Utilisateurs du Système
Ajouter Utilisateur
Nom d'utilisatuer Groupe Actions
admin admin
Brent user
Kathy user
Stefan user

Lorsque vous cliquez sur le bouton *Ajouter Utilisateur*, vous êtes invité à créer un nouvel utilisateur: attribuez un nom d'utilisateur, un mot de passe de votre choix et enfin attribuer le nouvel utilisateur avec les droits d'administrateur ou non-administrateur en utilisant l'option de groupe. L'image ci-dessous montre l'interface vous voyez quand vous ajoutez un nouvel utilisateur.

Connecté en tant que: admin
Vue d'ensemble Sondage Centre de Messages Centre RVI Gestion Utilisateurs Données du système Tableau de Bord Assistance
Accueil > Authentification > Ajouter
Ajouter un Utilisateur du Système
Nom d'utilisatuer
Mot de passe
Répétez mot de passe
Groupe
admin
Enregistrer

Cliquez sur le bouton *Enregistrer*. Vous pouvez voir que le nouvel utilisateur a été créé.

ANNUAIRES TÉLÉPHONIQUES

CRÉATION D'ANNUAIRES TÉLÉPHONIQUES

Les annuaires téléphoniques peuvent être utilisés pour segmenter vos appelants, par exemple pour des campagnes d'appels différents.

AJOUTER APPELANTS A VOTRE ANNUAIRES TÉLÉPHONIQUES

Vous pouvez remplir votre annuaire téléphonique en mode Modifier. Sélectionnez un ou plusieurs appels dans la liste déroulante affichée et sauvegarder. Sinon, vous pouvez ajouter des appels à l'annuaire téléphonique de la page *Gestion des Utilisateurs* › *Appelants*.

ÉLIMINER UN APPELANT A PARTIR D'UN ANNUAIRE TÉLÉPHONIQUE

Ne sélectionnez pas l'option de suppression que cela va enlever toutes les instances de cet appelant, y compris la liste de l'appelant!

Vous pouvez supprimer un utilisateur de deux manières:

- Modifier l'annuaire téléphonique (et décochez l'appelant) ou,
- En Modifier appelant (et décochez l'annuaire téléphonique).

EXPORTATION D'UN ANNUAIRE TÉLÉPHONIQUE

Vous pouvez exporter votre annuaire(s) téléphonique(s) dans un fichier CSV en sélectionnant l'icône d'*exportation* qui lui est associée.

APPELANTS

AJOUTER UN APPELANT

Vous pouvez ajouter manuellement un appelant en sélectionnant le bouton «*Ajouter l'appelant*» sur la page Gestion des Utilisateurs › Appelants.

Sur la page *Gestion des Utilisateurs* › *Appelants* › *Modifier* vous pouvez modifier les détails de l'appelant et afficher l'activité de l'appelant et les détails.

Version 2S7 & 2S8 Update

VERSION 2S7 ET 2S8 PRÉSENTATION

NOUVEAUTÉS

- La nouvelle « Centre SMS » menu option apporte SMS envoi et réception sous un seul menu - l'originale « Centre de Messages » est désormais exclusivement pour les messages vocaux et les LAM RVI
- SMS peut soit être reçu dans une boîte d'arrivée globale ou séparée en une boîte d'arrivée différente pour chaque carte SIM
- SMS peut être reçu via de multiples dispositifs d'OfficeRoute
- Amélioration de la gestion du matériel
  - Détection de nouveau dongle USB et gestion des assistants / scripts
  - *Nouveau Tableau de bord → Services de Mappage* option pour la connexion des dongles activés par la voix aux menus RVI. Pas besoin de modifier les fichiers de configuration si vous ajoutez « laisser un message » RVIs ou d'autres RVIs.
  - *Le Tableau de bord → Canaux GSM Actif* page va maintenant afficher les détails pour plusieurs appareils connectés d'OfficeRoute
  - *Tableau de bord → Canaux GSM* cette page été renommé *Canaux GSM Actifs* et affiche désormais des informations supplémentaires sur le périphérique
- L'Outil de Rapport Graphique a été intégré dans le menu de Données Système, comme *Données Système → Graphiques d'Appels*
- Une sécurité supplémentaire pour les appareils OfficeRoute a été ajoutée sous la forme d'une liste blanche pare-feu facultative
- Les Logs sont maintenant affichés dans l'ordre chronologique décroissant
- **Utilisateur et le mot de passe par défaut pour les serveurs FFv2S7 et FFv2S8 sont:**
  utilisateur: sharicus
  mot de passe: sharicus

QUOI D'AUTRE A PU ÊTRE AMÉLIORÉ?

- Nous avons mis à jour le cadre de développement de CakePHP v2.4
- Correction d'une variété de bogues
- Clarifié les paramètres de normalisation nécessaires pour l'OfficeRoute
- Nous avons écrit un Guide du Développeur qui couvre des ajouts et des améliorations apportées à FFv2S7. Télécharger la dernière version de la **Sharicus_2S7_developer_guide** de www.freedomfone.org/page/documentation

QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE FFV2S7 ET FFV2S8?

- FFv2S7 fonctionne sur Ubuntu 12.04LTS. Ubuntu 12.04LTS sera pris en charge par Ubuntu avec pilotes mis à jour jusqu'en 2017.
- FFv2S8 fonctionne sur Ubuntu 14.04LTS. Ubuntu 14.04LTS est la dernière version de Ubuntu à support long terme. Depuis cette version n'a été rendue disponible qu'en Avril 2014 il peut y avoir des bogues dans le système d'exploitation pour quelques mois à venir. Essayez cette version en premier. Si les bogues d'Ubuntu vous donnent des problèmes, revenez à FFv2S7.

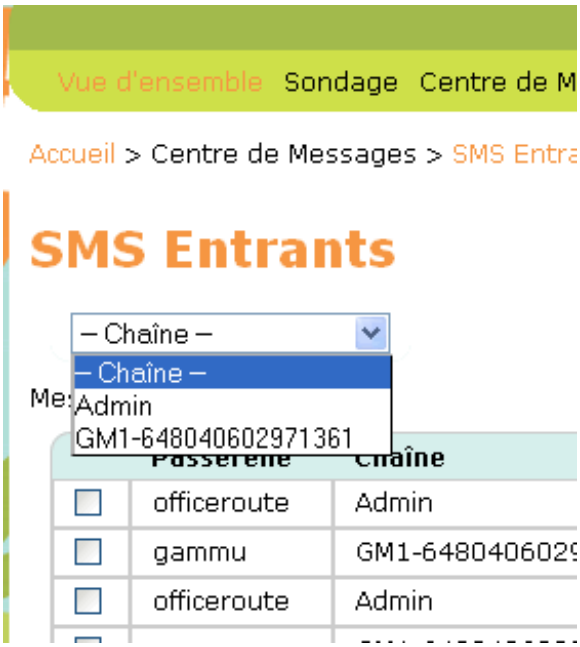
Il y a tellement de nombreuses améliorations, nous vous insistons de passer soit à deux v2S7 ou v2S8! Malheureusement, il n'existe pas de script de mise à niveau (désolé!) donc vous aurez besoin de faire une note de vos statistiques, exporter toutes les données importantes à des fins d'archivage et de faire une nouvelle installation.

LE CENTRE SMS

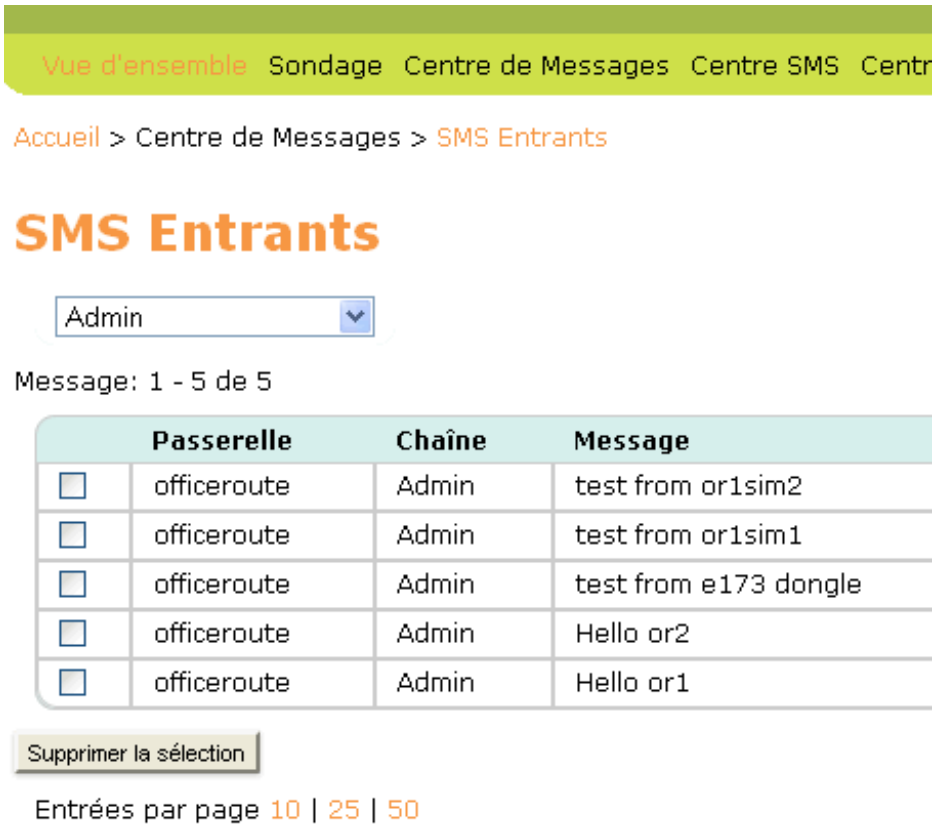
Le nouveau menu Centre SMS fournit des liens vers toutes les actions liées aux SMS.

RÉCEPTION SMS - LES BOÎTES DE RÉCEPTION

Par défaut, tous les SMS reçus seront affiché dans l'ordre décroissant chronologique sur la page de SMS Entrants. Vous pouvez utiliser le sélecteur déroulant de Canal pour filtrer les SMS, basé sur le canal associé à chaque carte SIM enregistré sur le serveur Freedom Fone au fil du temps. Même si un appareil est retiré plus tard, le canal associé à l'origine doit restera comme une option dans la liste des filtres.



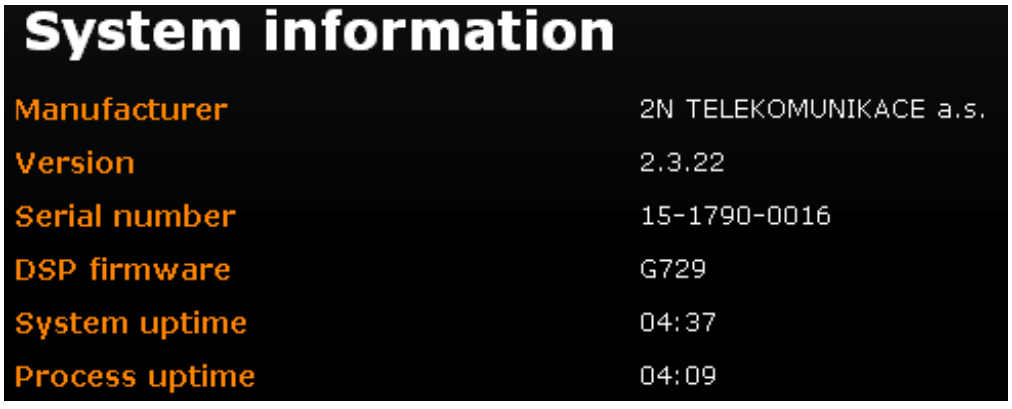
Les messages filtrés apparaissent comme suit:


Vue d'ensemble Sondage Centre de Messages Centre SMS Centr
Accueil > Centre de Messages > SMS Entrants
SMS Entrants
Admin
Message: 1 - 5 de 5
Passerelle Chaîne Message
officeroute Admin test from or1sim2
officeroute Admin test from or1sim1
officeroute Admin test from e173 dongle
officeroute Admin Hello or2
officeroute Admin Hello or1
Supprimer la sélection
Entrées par page 10 | 25 | 50

Pour afficher à nouveau tous les SMS, sélectionnez '- Canal -' depuis le sélecteur de canal.

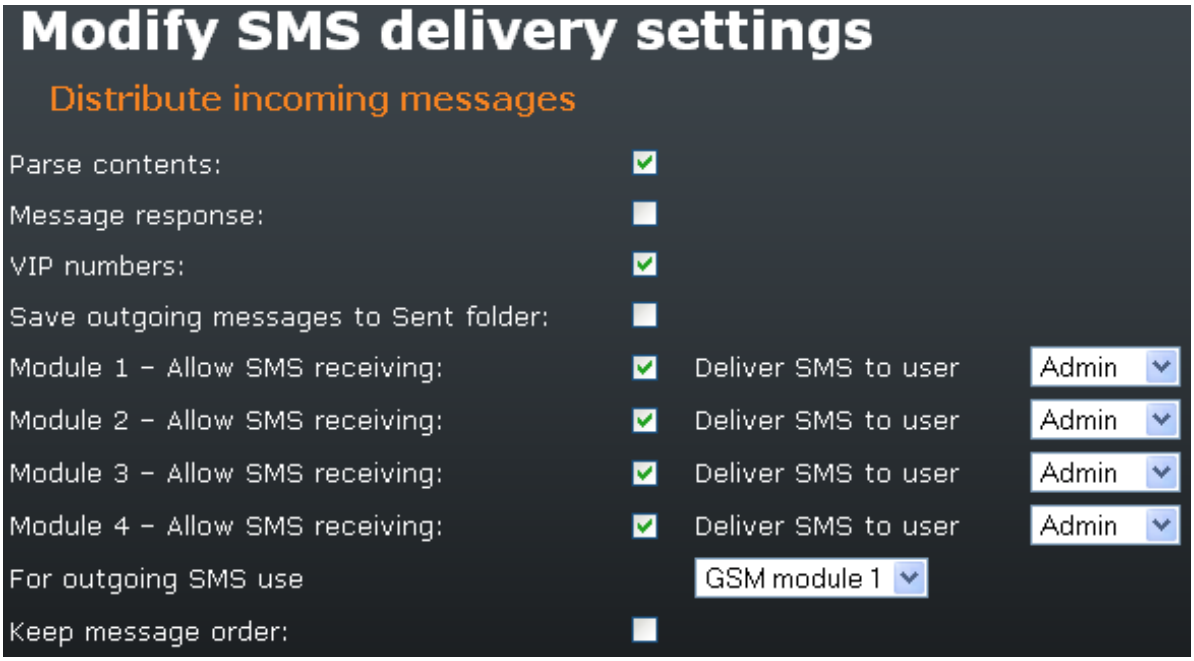
SMS REÇU VIA L'OFFICEROUTE

Nous fournissons des fichiers de configuration pour l'OfficeRoute pour vous aider à configurer l'appareil avec Freedom Fone. Assurez-vous que le microprogramme (firmware) de votre OfficeRoute est mis à jour à l'aide de la v2.3.22
OfficeRoute *Administration → Mise à jour (Update)* la page avant d'essayer de charger nos fichiers de configuration. Vous pouvez voir la version du microprogramme actuelle sur la page OfficeRoute réseau sous *Informations Système (Sustem Information)*.



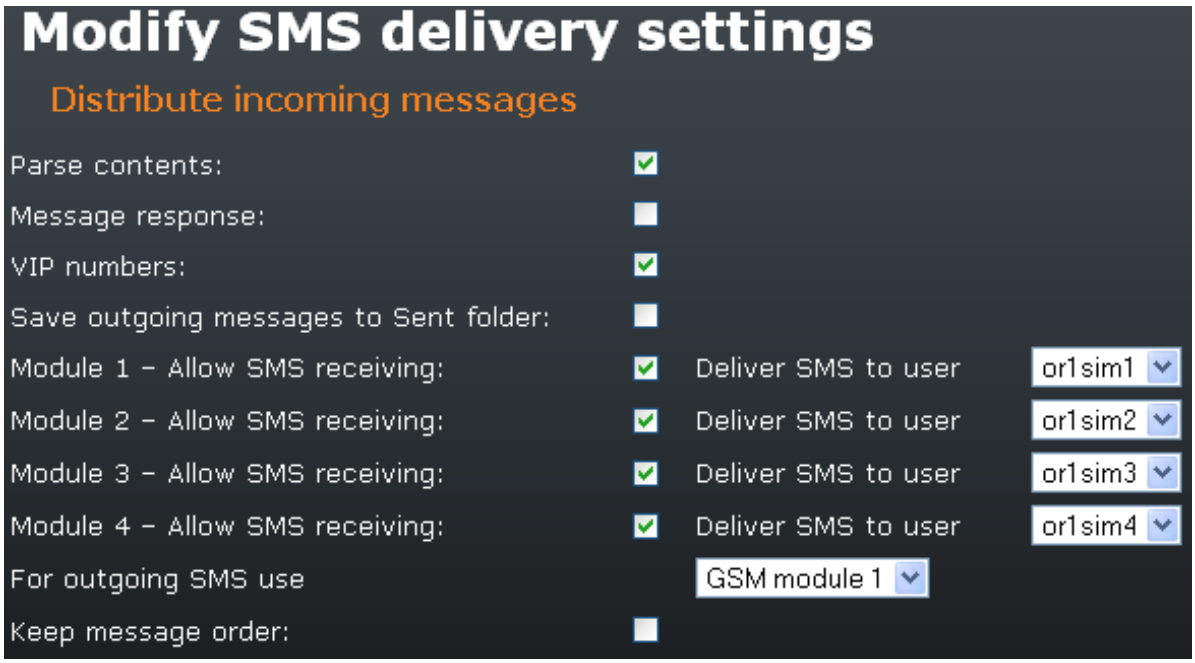
SMS AGRÉGÉS DANS UNE SEUL BOÎTE DE RÉCEPTION ADMINISTRATIVE

Téléchargez *backup_officeroute_2.3.22_140614.tgz* en utilisant *Administration OfficeRoute → Configuration sauvegarde → Téléchargez* (*OfficeRoute Administration → Configuration Backup → Upload config*) page config si vous voulez agréger des SMS sous un seul Boîte de réception d'administrateur pour toutes les cartes sim dans l'OfficeRoute.



SMS AGRÉGÉ DANS BOÎTES DE RÉCEPTION DIFFÉRENTES POUR CHAQUE CARTE SIM

Téléchargez *backup_officeroute_2.3.22_multiSMS_outSMS_140614.tgz* en utilisant *l'Administration d'OfficeRoute → Configuration Sauvegarde → Télécharge* (*OfficeRoute Administration → Configuration Backup → Upload config*) page config si vous voulez séparer des SMS dans les boîtes de réception différentes pour chaque carte SIM.



Pour plus d'informations sur la configuration de l'OfficeRoute pour la réception de SMS, s'il vous plaît voir la dernière version du **Sharicus_2S7_developer_guide**.

SMS REÇU PAR DONGLES HUAWEI

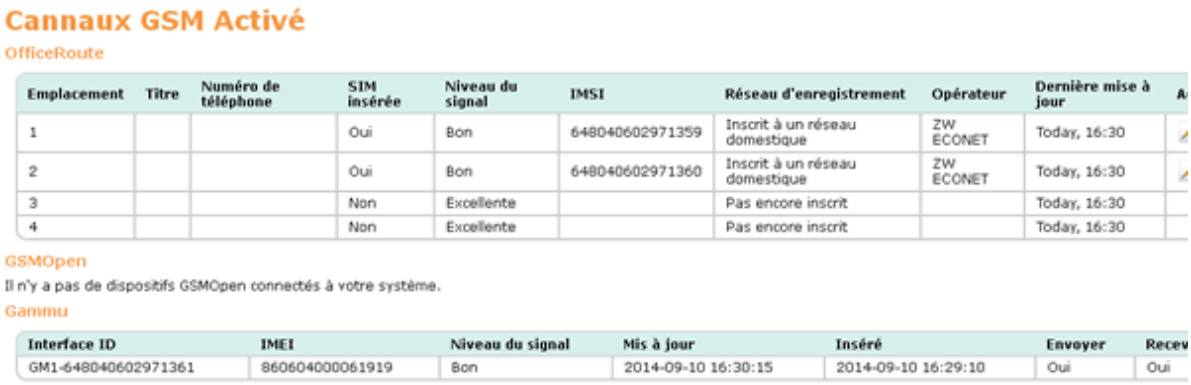
USB peuvent être mis en place dans 3 façons différentes en utilisant les Assistants de Matériel (Hardware Wizards).

a. Pour recevoir des appels vocaux et recevoir des SMS

Le dongle sera affiché comme un dispositif GSMOpen sur le *Tableau de bord → page de Cannaux GSM Activé*. Le nom de l'interface (Canal) sera préfixé par FSn-

b. Pour recevoir des SMS seulement
Le dongle sera affiché comme un dispositif Gammu sur le *Tableau de bord → page de Cannaux GSM Activé*. Le nom de l'interface (Canal) sera préfixé par GMn-

c. Pour recevoir et envoyer des SMS
Le dongle sera affiché comme un dispositif Gammu sur le *Tableau de bord → page de Cannaux GSM Activé* page. Le nom de l'interface (Canal) sera préfixé par GMn-


Cannaux GSM Activé
OfficeRoute
Emplacement | Titre | Numéro de téléphone | SIM insérée | Niveau du signal | IMSI | Réseau d'enregistrement | Opérateur | Dernière mise à jour
1 | | | Oui | Bon | 648040602971359 | Inscrit à un réseau domestique | ZW ECONET | Today, 16:30
2 | | | Oui | Bon | 648040602971360 | Inscrit à un réseau domestique | ZW ECONET | Today, 16:30
3 | | | Non | Excellente | | Pas encore inscrit | | Today, 16:30
4 | | | Non | Excellente | | Pas encore inscrit | | Today, 16:30
GSMOpen
Il n'y a pas de dispositifs GSMOpen connectés à votre système.
Gammu
Interface ID | IMEI | Niveau du signal | Mis à jour | Inséré | Envoyer | Recev
GM1-648040602971361 | 860604000061919 | Bon | 2014-09-10 16:30:15 | 2014-09-10 16:29:10 | Oui | Oui

Pour afficher à nouveau tous les SMS, sélectionnez " - Canal - " depuis le sélecteur de canal.

Pour plus d'informations sur les Assistants de Matériel et la mise en place des dongles Huawei pour réception de SMS, s'il vous plaît voir la dernière version du **Sharicus_2S7_developer_guide**.

ENVOYANT SMS

SMS peut être envoyé par les canaux suivants:

- Passerelle Bulk SMS de Clickatell
- Passerelle SIP OfficeRoute
- Dongles Huawei E173 et E1550

SMS PASSERELLES - CLICKATELL

Visitez https://www.clickatell.com/register/ de mettre en place un compte Central du Développeur. N'oubliez pas d'ajouter des crédits à votre compte. Prenez note de ce qui suit:

- API URL de Clickatell - devrait être api.clickatell.com
- Clickatell nom d'utilisateur
- Clickatell mot de passe
- Clickatell Clé API

Créer une Passerelle SMS pour votre compte du Centre de Développeurs Clickatell dans Freedom Fone en utilisant *Centre SMS → Passerelles SMS*. Cliquez sur le bouton *Créer un nouveau* dans le coin en haut à droite de la page.

Passerelles SMS
Passerelle: 1 - 1 de 1
Nom | Commentaire | Type | URL | nom d'utilisateur | Créé
Teste | Teste | Clickatell | http://api.clickatell.com | userabc | 2014/09/04 10:
Entrées par page 10 | 25 | 50

Il s'affichera un formulaire à remplir pour la passerelle SMS. Entrez les détails fournis pour votre compte Clickatell.

Vous en saurez plus à ce sujet d'interfaçage avec Clickatell dans le **Sharicus_2S7_developer_guide**.

SMS PASSERELLES - OFFICEROUTE

Voir la dernière version de la **Sharicus_2S7_developer_guide** pour obtenir des instructions sur la façon de mettre en place l'OfficeRoute pour envoyer des SMS. Le **Sharicus_2S7_developer_guide** vous montrera également comment mettre à jour les nécessaires fichiers de configuration pour Freedom Fone et Postfix.

Veuillez aussi vérifier vos paramètres OfficeRoute Normalisation contre l'information fournie dans la dernière version de la **Sharicus_2S7_developer_guide**.

Pare-feu: Si votre OfficeRoute est connecté à l'Internet, il est recommandé d'utiliser le nouvel Assistant Pare-feu pour vous protéger contre les expéditeurs de courrier VoIP indésirable. Pour plus d'informations sur la configuration de votre pare-feu et liste blanche voir le **Sharicus_2S7_developer_guide**.

SMS PASSERELLES - DONGLES HUAWEI

Nous avons testé uniquement le Huawei dongles E173 et E1550 avec Freedom Fone. Voir la dernière version de la **Sharicus_2S7_developer_guide** pour obtenir des instructions sur la façon d'utiliser les Assistants Matériels à mettre en place votre dongle Huawei pour l'envoi de SMS.

Notez qu'un dongle ne peut pas être utilisé pour la voix et l'envoi de SMS. Il doit être destiné à l'une ou l'autre. Dongles sont en mesure de recevoir des SMS, indépendamment de si oui ou non ils ont été fixés pour la voix ou l'envoi de SMS.

Pare-feu: Notez que si vous utilisez les dongles GSM il n'est pas nécessaire de s'inquiéter d'être ciblé par les scanners de VoIP et d'autres utilisateurs non autorisés. Vous pouvez laisser les réglages par défaut tels qu'ils sont et n'ont pas besoin à s'inquiéter du pare-feu.

CRÉER LOT SMS

Pour envoyer des SMS à un ou plusieurs destinataires, créer un document texte avec un numéro de téléphone par ligne. Au bout de chaque ligne ne mettez pas n'importe forme de ponctuation.

Allez à *Centre SMS → Créer Paquet de SMS* pour envoyer votre message.

Vue d'ensemble Sondage Centre de Messages Centre SMS Centre RVI Gestion Utilisateu
Accueil > Centre SMS > Paquets de SMS > Créer
Créer Paquet de SMS
Nom
Nom du paquet SMS.
Corps SMS
Caractères alphanumériques uniquement (maximum 160)
Numéro de l'expéditeur
Pour Clickatell seulement: Nombre d'apparaître comme expéditeur du SMS. Incluez préfixe du pay
mais sans signe plus (+) et double zéro (00).
Récepteurs
Browse...
No file selected.
Fichier contenant récepteurs numéros de téléphone. Un nombre par ligne. 100 entrées maximum
pour les paquets de Clickatell. Des exemples de formats valides: +263772123456,
00263772123456, 0772123456.
– Sélectionnez la méthode d'envoi –
Enregistrer

Nom: Entrez un nom descriptif pour le SMS sortants à des fins administratives.

Corps de SMS: Entrez le texte de votre message ici. Max 160 caractères

Numéro de l'expéditeur: Ce champ est utilisé uniquement pour les comptes Clickatell. Entrez le numéro de téléphone que vous avez enregistré avec Clickatell pour l'envoi de SMS. Ne pas ajouter de préfixe du pays pour le nombre.

Récepteurs: Recherchez le fichier texte qui contient les numéros de téléphone de vos destinataires SMS.

Sélectionnez la méthode d'envoi: Les options valides sont

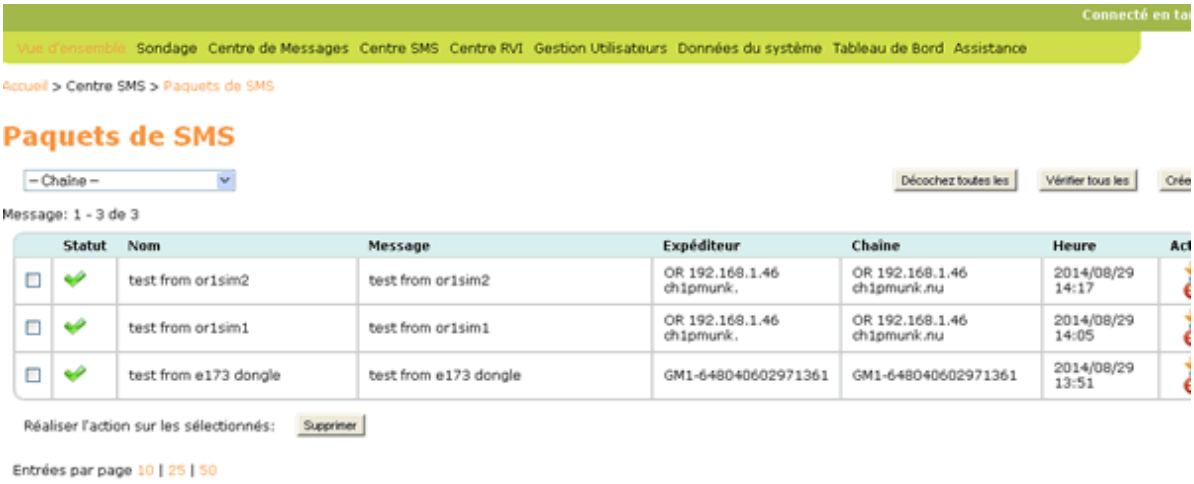
- Passerelle SMS
  Utilisez cette option si vous envoyez via Clickatell
- GSM canal
  Utilisez cette option pour OfficeRoute et Huawei dongles

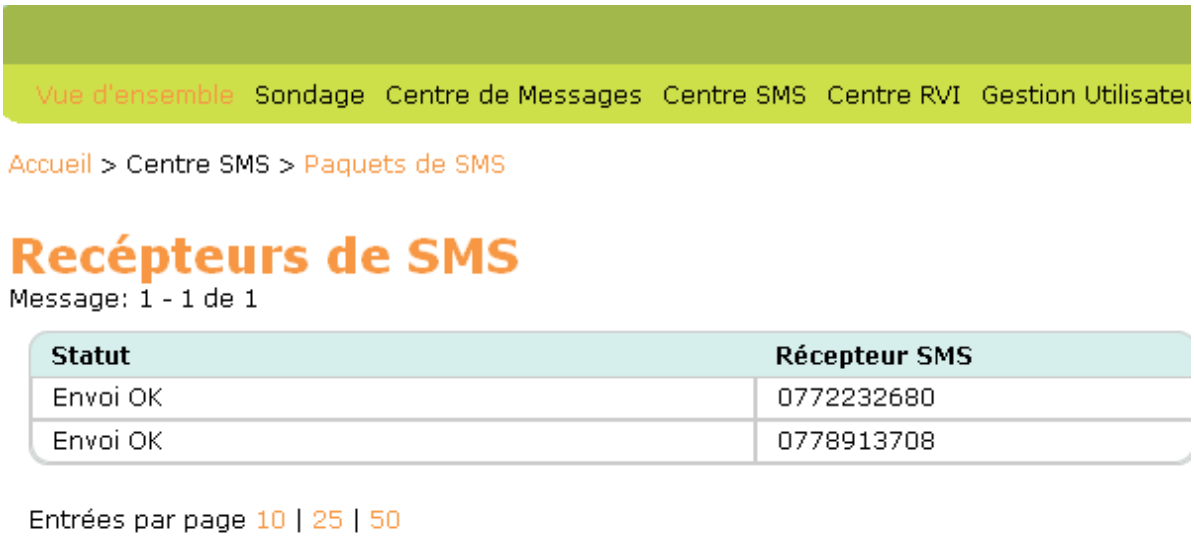
Une fois que vous cliquez sur le bouton Enregistrer, Freedom Fone tentera d'envoyer votre message à votre liste de destinataires.

AFFICHAGE PAQUET DE SMS ET DE L'ÉTAT DE LIVRAISON

Aller à *Centre SMS* → *Paquets de SMS* pour voir les détails de SMS envoyés. Cliquez sur l'icône Main pour voir les détails des bénéficiaires de lots de SMS et l'état de livraison associé au message envoyé à chaque destinataire.

Notez que les messages de statu envoi sont actuellement disponibles pour SMS envoyé via Clickatell et dongles.


Vue d'ensemble Sondage Centre de Messages Centre SMS Centre RVI Gestion Utilisateurs Données du système Tableau de Bord Assistance
Accueil > Centre SMS > Paquets de SMS
Paquets de SMS
– Chaîne –
Décochez toutes les
Vérifier tous les
Message: 1 - 3 de 3
Statut Nom Message Expéditeur Chaîne Heure
test from or1sim2 test from or1sim2 OR 192.168.1.46 ch1pmunk. OR 192.168.1.46 ch1pmunk.nu 2014/08/29 14:17
test from or1sim1 test from or1sim1 OR 192.168.1.46 ch1pmunk. OR 192.168.1.46 ch1pmunk.nu 2014/08/29 14:05
test from e173 dongle test from e173 dongle GM1-648040602971361 GM1-648040602971361 2014/08/29 13:51
Réaliser l'action sur les sélectionnés:
Supprimer
Entrées par page 10 | 25 | 50


Vue d'ensemble Sondage Centre de Messages Centre SMS Centre RVI Gestion Utilisateu
Accueil > Centre SMS > Paquets de SMS
Recépteurs de SMS
Message: 1 - 1 de 1
Statut
Récepteur SMS
Envoi OK
0772232680
Envoi OK
0778913708
Entrées par page 10 | 25 | 50

AMÉLIORATION DE LA GESTION DU MATÉRIEL

Maintenant que nous avons ajouté Envoi de SMS, la prestation des outils pour aider à la gestion des périphériques est devenue une priorité. Le défi est en fait de détecter les dongles GSM USB et de les configurer correctement.

ACHAT DES DONGLES GSM USB ACTIVÉS PAR LA VOIX - QUELQUES CONSEILS

Nous avons testé Freedom Fone avec Huawei E173 et dongles E1550. *Ces dongles doivent être déverrouillées et la voix activés.*

Nous avons rencontré des variations de ces dongles qui ont soit les mêmes numéros de modèle ou soit très similaires, mais qui ont la fonctionnalité vocale désactivée et ne fonctionnent pas avec Freedom Fone. Avant d'acheter un de ces dongles obtenir le vendeur pour confirmer qu'ils sont déverrouillés et la voix est activée.

DC-Unlocker est un utilitaire gratuit utile qui peut être utilisé pour détecter les paramètres / caractéristiques d'un dongle - Télécharger une copie de https://www.dc-unlocker.com/downloads.

LES OPTIONS DE CONFIGURATION

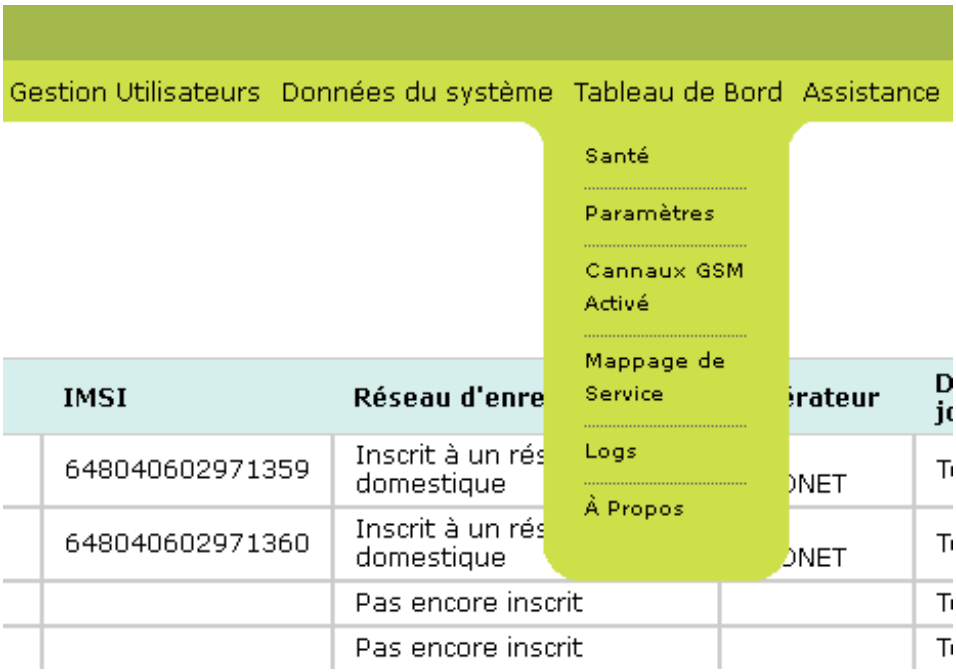
Il est possible de configurer:

- Un ou plusieurs dispositifs d'OfficeRoute pour envoyer et recevoir des SMS et de recevoir des appels téléphoniques
- One or more Huawei dongles to send and receive SMSs only - this configuration is managed by an application called Gammu
- Un ou plusieurs dongles Huawei à recevoir des SMS et des appels téléphoniques - cette configuration est gérée par une application appelée GSMOpen

Il n'est pas encore possible de configurer un GSM dongle USB pour gérer les appels entrants et envoyer des SMS.

L'Assistant d'Installation de Matériel va associer votre appareil(s) avec les applications pertinentes en fonction de vos réponses aux questions posées.

LA DÉTECTION DU MATÉRIEL ET DE LA CONFIGURATION DES DONGLES USB GSMS



Pour aider à la complexité de la gestion et la configuration des dongles USB GSM, nous avons développé des nouvelles lignes directrices et fourni deux nouveaux scripts.

Pour plus de détails sur la façon d'utiliser les Assistants de Découverte et de Configuration Matérielle s'il vous plaît voir la dernière version du **Sharicus_2S7_developer_guide**.

Si les choses sont devenues confuses et vous souhaitez remettre à zéro toutes les références Freedom Fone aux appareils de téléphonie dans le système (il apparaît sous *Tableau de bord → Cannaux GSM Activé* et des pages de *Tableau de bord → Mappage de Service* pages dans l'interface utilisateur de Freedom Fone), voir **Réinitialisation téléphonie des paramètres de détection de périphériques (Reinitialising telephony device detection settings)** dans la **Sharicus_2S7_developer_guide**.

Dispositif Mappage à Service
Si vous avez configuré un ou plusieurs périphériques USB pour les Services vocaux (FreeSWITCH), vous devez les mapper à un service de voix (RVI ou LAM). Sous *Tableau de bord → Mappage de Service*, vous pouvez sélectionner un RVI ou LAM pour chaque périphérique USB voix-configuré. Une fois que vous avez sélectionné les services de votre choix, vous devez appuyer sur le bouton « Créer Dialplan », et le plan de numérotation FreeSWITCH sera mis à jour avec vos choix.

Testez vos appareils
Si les choses ne fonctionnent pas comme prévu, il se peut que les services essentiels comme FreeSWITCH, le Dispatcheur ou daemons Gammu n'aient pas été renouvelées. La chose la plus facile peut-être redémarrer votre serveur et exécuter vos tests.

Dépannage dongles USB
Voir **Dépannage des paramètres du dongle (Troubleshooting dongle settings)** dans le **Sharicus_2S7_developer_guide**.

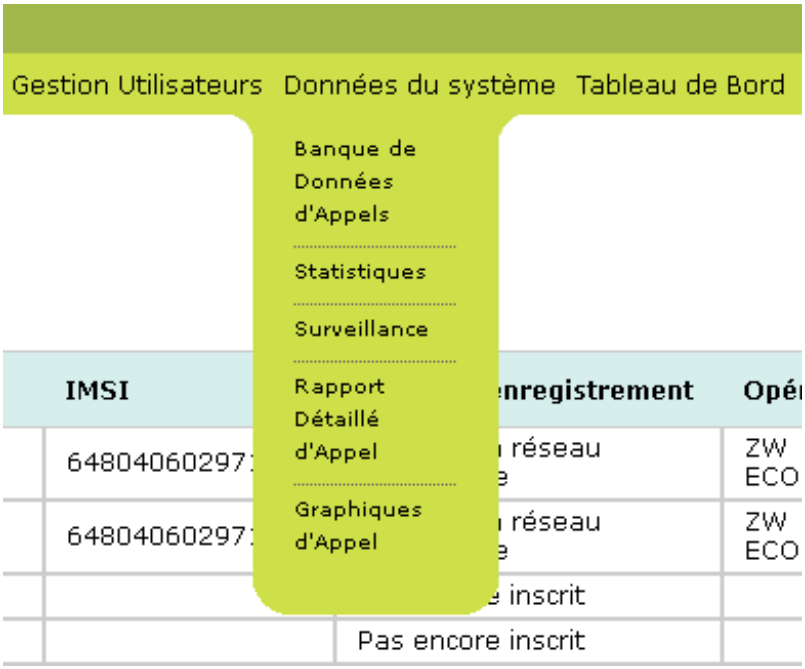
OPTIONS DE SÉCURITÉ POUR L'OFFICEROUTE SIP

Malheureusement, il y a de mauvaises personnes dans le monde qui essaient de profiter de passerelles VoIP non protégés à faire des appels téléphoniques gratuits.

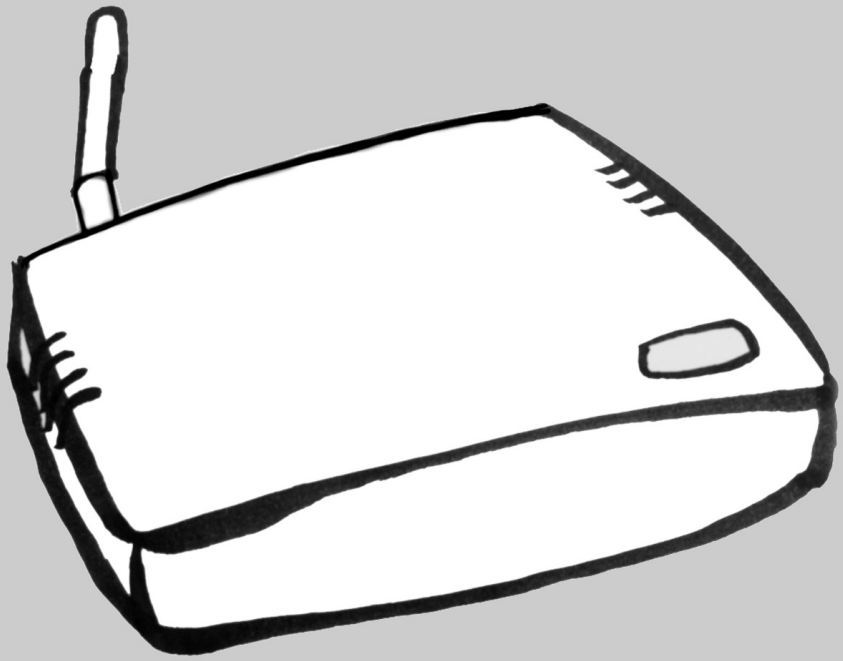
La politique par défaut de Freedom Fone est de permettre que les appels SIP authentifiés. Toutefois, afin de permettre à des utilisateurs non autorisés à remettre en Freedom Fone via SIP (qui est gratuite et ne nécessite une connexion Internet), nous avons mis en place une solution pour faciliter cela.

De plus, pour bloquer les scanners de VoIP et d'autres trafics non sollicité qui atteignent la plate-forme, nous avons mis en place un pare-feu qui bloque ce trafic indésirable. Pour plus d'informations sur la configuration de votre pare-feu et la liste blanche voir le **Sharicus_2S7_developer_guide**.

REPORTING – OUTIL DE REPORTING GRAPHIQUE



L'Outil de Rapports Graphiques, contribué par Olaf Dunn, a été intégré dans le menu de Données Système comme *Données du système → Graphiques d'Appel*. Pour exporter des données pour les Graphiques d'Appel, utilisez des rapports générés par *Données du système → Rapport Détaillé d'Appel*.



MATIÈRE TECHNIQUE

EXIGENCES TECHNIQUES

Freedom Fone a été construit comme un outil DIY que vous devriez avoir en place et fonctionnant avant que vous avez terminé de dire «Freedom Fone». Il y a quelques exigences techniques que vous avez satisfaire avant de commencer à utiliser Freedom Fone. Les exigences énoncées ci-dessous sont donnés à titre indicatif. Vous pouvez voir la nécessité d'accroître vos spécifications d'équipement en fonction de la quantité d'appels que vous espérez avoir.

ÉQUIPEMENT D'ÉVALUATION REQUIS

Si vous souhaitez évaluer Freedom Fone au-delà de l'expérimentation avec notre démo en ligne (http://demo.freedomfone.org), nous avons installé avec succès sur les ordinateurs à faible coût une plate-forme à des fins de démonstration et d'évaluation non critique.

Par exemple, une spécification minimale d'un ordinateur qui est capable d'exécuter cette version de Freedom Fone:

Modèle d'ordinateur: Asus Eeepc 900HD
Processeur: Intel Celeron M 900 MHz
RAM: 1 Go
Disque dur: 10 Go
Lecteur optique: Lecteur DVD

SVP si vous souhaitez installer Freedom Fone pour le tester, vous devez le faire sur une machine qui ne contient pas de données importantes parce que le programme d'installation effacera votre disque dur et installer à la fois Freedom Fone sur un système d'exploitation Ubuntu. Comme alternative, vous pouvez choisir d'installer Freedom Fone dans une autre partition sur le disque dur de votre ordinateur. L'installateur DVD du Freedom Fone vous donnera la possibilité de choisir entre écraser tout le disque dur et d'installer le système d'exploitation à côté de votre système actuel.

ÉQUIPEMENT RECOMMANDÉ REQUISÉ

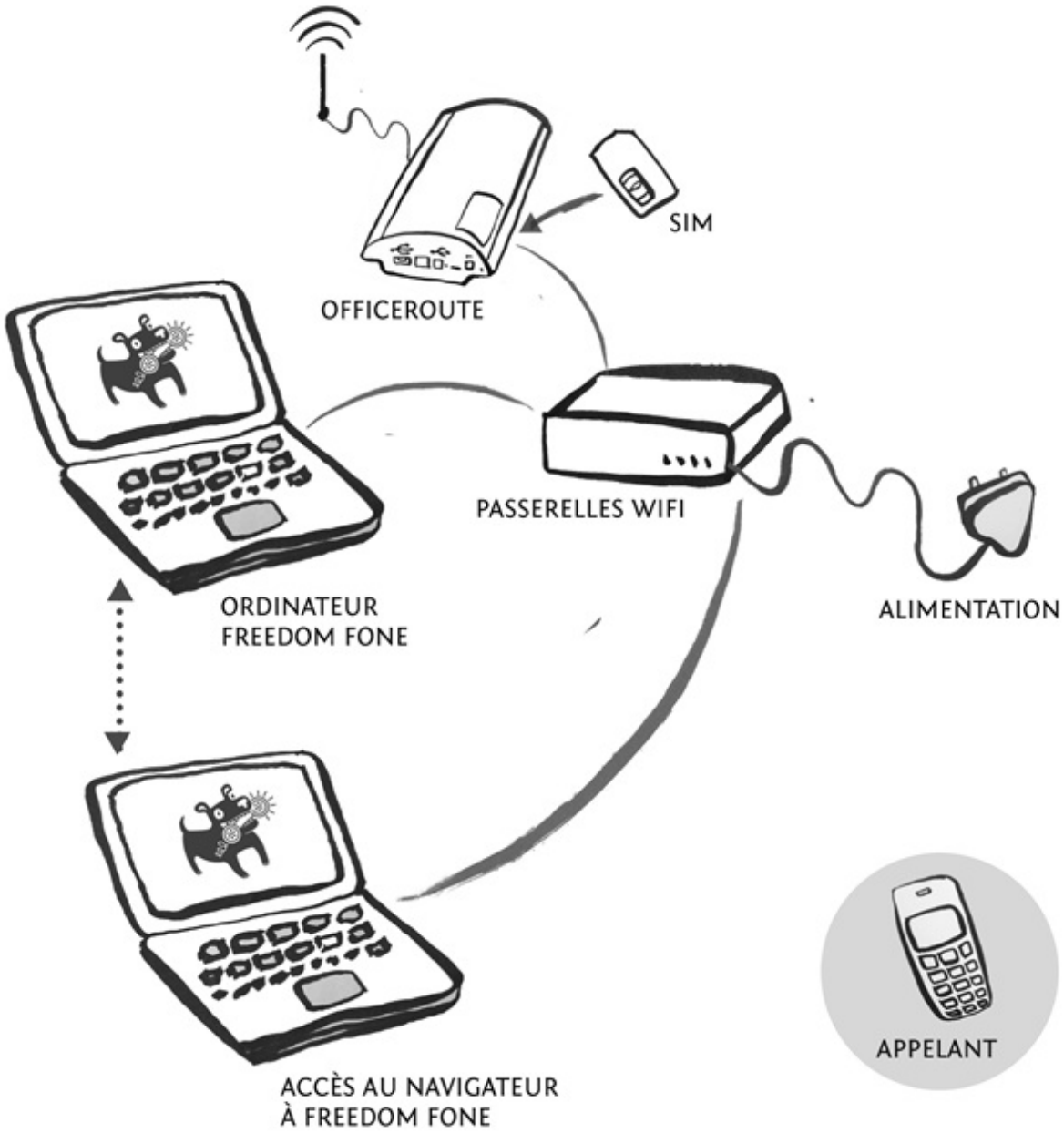
Quand il s'agit de la mise en œuvre votre service Freedom Fone dans un environnement réel, il est fortement recommandé que vous utilisez un système plus puissant. Ce qui suit est un ensemble standard recommandé:

Processeur: Processeur Dual Core (Intel ou AMD) 2,0GHz+
Son: carte son intégrée
RAM: 2 Go
Disque dur: 80 Go
Lecteur optique: Lecteur DVD
Passerelle GSM: OfficeRoute 2N (prend 4 cartes SIM) **ou** Eurodesign MobiGater (prend 1 carte SIM)
Signal: Une bonne couverture du signal GSM
Puissance: alimentation de secours fiable

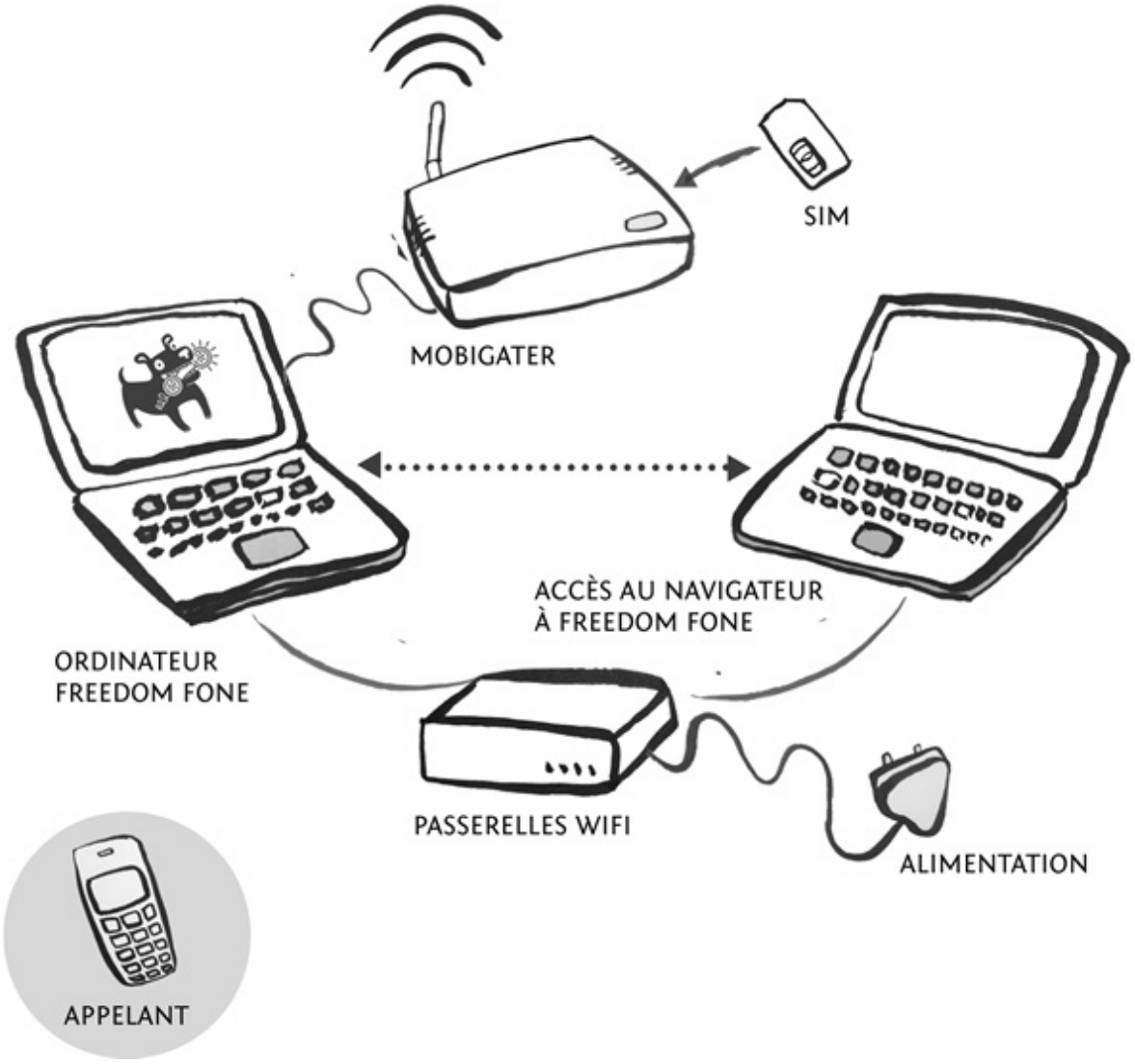
Voir le chapitre *Équipement* pour les coordonnées de fournisseurs pour les dispositifs OfficeRoute et MobiGater.

Note: Freedom Fone ne fonctionne pas sur des machines Macintosh.

Les schémas ci-dessous montrent les différentes configurations que vous pouvez avoir avec les équipements énumérés ci-dessus.



Le diagramme ci-dessus montre comment vous connecter un ordinateur exécutant Freedom Fone à un OfficeRoute. Notez que vous pouvez également connecter l'OfficeRoute directement à votre ordinateur Freedom Fone l'aide d'un câble croisé.



Le diagramme ci-dessus montre comment se connecter à la MobiGater.

INSTALLATION DU LOGICIEL

Pour commencer, si vous voulez juste d'essayer et évaluer Freedom Fone ou l'installer pour de bon, la première étape est d'obtenir un correct DVD installateur du Freedom Fone. Pour cela, vous pouvez soit télécharger le logiciel en tant que fichier ISO à partir de site www.freedomfone.org/downloads ou, si votre bande passante et trop petite, vous pouvez demander le DVD à être envoyé directement à vous. Il suffit d'envoyer un courriel à info@freedomfone.org!

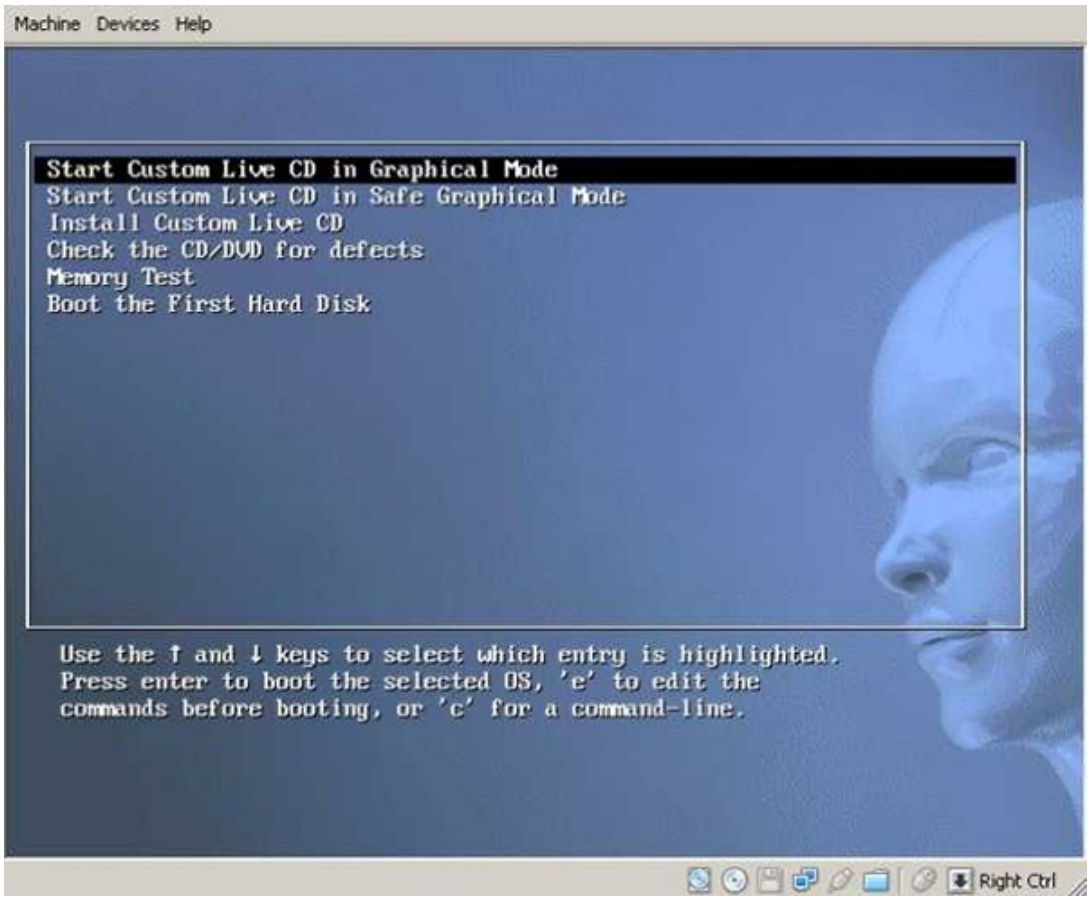
Si vous choisissez de télécharger le logiciel vous avez besoin de graver votre un installateur DVD. Pour ce faire, rappelez-vous que les fichiers ISO sont des fichiers d'image disque: ne pas essayer de « copier l'image fichier » directement sur un DVD - il doit être écrit comme un fichier image sur le DVD. Utilisez la fonction « *Graver un disque à partir d'un disque* » dans votre logiciel de gravure de disque.

... Compris?

POUR COMMENCER...

Note: par mesure de sécurité, avant de commencer à utiliser le DVD nous vous recommandons de sauvegarder votre ordinateur.

Une fois que vous avez votre installateur DVD Freedom Fone, il suffit de l'insérer dans le lecteur DVD de votre ordinateur et redémarrez votre machine. Le système démarre à partir de DVD et l'écran ci-dessous apparaît, affichant les différentes options qui vous aideront à commencer:


Machine Devices Help
Start Custom Live CD in Graphical Mode
Start Custom Live CD in Safe Graphical Mode
Install Custom Live CD
Check the CD/DVD for defects
Memory Test
Boot the First Hard Disk
Use the ↑ and ↓ keys to select which entry is highlighted.
Press enter to boot the selected OS, 'e' to edit the
commands before booting, or 'c' for a command-line.
Right Ctrl

ÉVALUER FREEDOM FONE

Si vous souhaitez de jouer avec Freedom Fone sans avoir d'installer le logiciel, il suffit de ne rien faire lorsque l'écran ci-dessus apparaît. L'option LiveCD est l'option par défaut et il se mettra automatiquement en mode direct - vous pourriez avoir entendu quelqu'un parler de «l'exécution d'un système en mode direct»: cela signifie tout simplement d'exécuter le logiciel à partir du CD/DVD sans l'installation sur votre disque dur.

Vous pouvez alors jouer avec l'interface Freedom Fone dans le mode direct, et quand vous avez fini simplement arrêtez le système et éjectez le DVD.

S'il vous plaît n'oubliez pas que l'option LiveCD **n'installer pas** le Freedom Fone sur le disque dur en permanence.

INSTALLATION DE FREEDOM FONE

Pour installer Freedom Fone sélectionnez l'option qui vous permet d'installer sur votre disque dur: *l'installation - lancer l'installateur directement* et appuyez sur la touche *Entrée*. Ensuite, suivez les étapes ci-dessous.

Cette procédure installe à la fois le système d'exploitation Ubuntu et le Freedom Fone sur votre ordinateur.

Avertissement important: n'oubliez pas que Freedom Fone est un remplacement de système qui requiert un ordinateur dédié. L'installation sera effacée votre disque dur du système d'exploitation existant avec toutes vos données. Assurez-vous que vous avez sauvegardé vos données importantes avant de commencer la procédure d'installation.

PROCEDURE D'INSTALLATION

S'il vous plaît noter que durant le processus d'installation, le système peut prendre un certain temps de passer entre chaque écran; ceci dépend des spécifications de votre ordinateur.

ÉCRAN 1

Le premier écran qui s'affiche vous invite à sélectionner la langue à utiliser lors l'installation.

L'anglais est la langue choisie par défaut mais vous voudrez peut-être choisir un autre. Faites-le, puis appuyez sur *Entrée* ou «*Suivant*».

ÉCRAN 2

L'écran suivant vous aurez voir suivante est la carte de localisation.

Sélectionnez votre région, soit à partir de la carte ou en utilisant le menu déroulant. Appuyez sur «*Suivant*».

ÉCRAN 3

Cet écran est de choisir votre disposition de clavier.

Sélectionnez l'option qui vous convient le mieux, et appuyez sur «*Suivant*».

ÉCRAN 4

L'écran suivant vous permet de choisir si vous souhaitez installer Freedom Fone sur le disque dur entier ou côte à côte avec un autre système d'exploitation qui peut être déjà sur votre PC. **Nous vous déconseillons vivement d'installer Freedom Fone côte à côte avec un autre système d'exploitation pour un déploiement en direct.** Pour des fins de démonstration, vous pouvez le faire mais c'est un processus complexe qui nécessite des connaissances spécifiques sur le partitionnement ordinateur. Uniquement pour les utilisateurs avancés!

Pour l'instant, sélectionnez l'option «*Effacer*» et utiliser l'option *disque entier*.

Rappelez-vous que cela va effacer tout ce qui est sur votre disque dur, y compris le système d'exploitation. Si vous n'avez pas sauvegardé vos données à cette étape, sélectionnez le bouton «*Quitter*» pour d'arrêter le processus d'installation et redémarrer à partir du début de la procédure après que vous avez effacé votre ordinateur.

Sinon, appuyer sur «*Suivant*».

ÉCRAN 5

Après avoir sélectionné l'option d'utiliser la totalité du disque, vous êtes redirigé vers l'écran suivant qui vous invite à configurer votre nom d'utilisateur et mot de passe et nommer votre ordinateur:

1. Tapez votre nom et le nom d'utilisateur que vous souhaitez utiliser à chaque fois que vous vous connectez sur Freedom Fone.
2. Prenez le temps de choisir un mot de passe solide car votre système peut comporter des informations qui pourraient être un problème de sécurité si y on accède par des utilisateurs non autorisés.

   Voici quelques conseils pour un mot de passe en toute sécurité:

   - gardez-le unique (seulement pour votre accès Freedom Fone);
   - rendez-le longue et assez complexe pour qu'il soit difficile à deviner.
   - Vous pouvez alterner chiffres et des lettres ou des caractères spéciaux pour votre mot de passe, tout en trouvant une astuce pour s'en souvenir - par exemple: ght-2kdo (j'ai acheté deux cadeaux).

3. Définissez le nom de votre PC en vous assurant que le nom que vous choisissez ne pas inclure d'espace.
4. Pour les options de connexion, nous vous recommandons de choisir l'option *«nécessite un mot de passe à vous connecter»* pour des raisons de sécurité.

Appuyez sur «*Suivant*».

ÉCRAN 6

Ce ne sera vu dans le cas de côte à côté installations.

ÉCRAN 7

Le dernier Écran va Terminer l'installation.

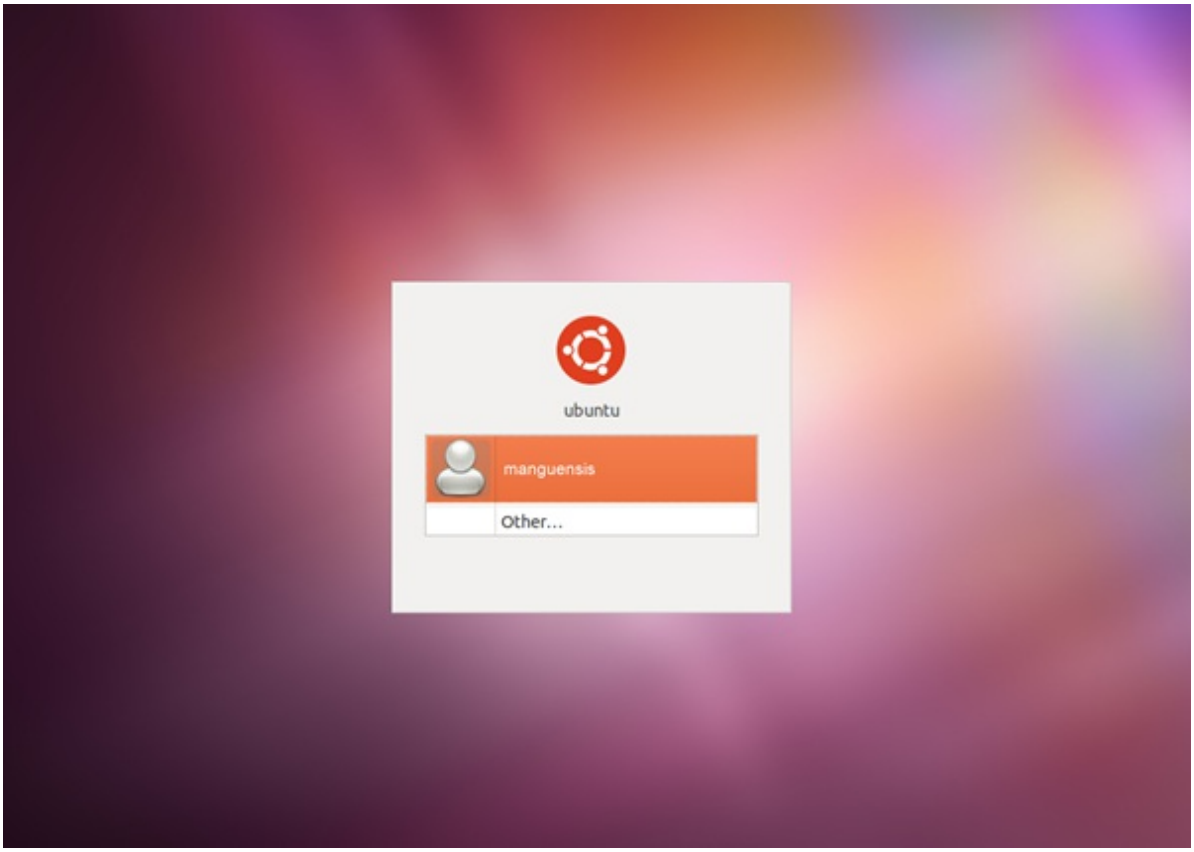
Assurez-vous que vous êtes heureux avec tous les choix que vous avez faits sur les écrans précédents (la langue, nom d'utilisateur etc...). Si vous n'êtes pas, appuyez sur «*Précèdent*» et répétez les étapes 1 à 6 ci-dessus. Sinon, appuyez sur «*Installer*».

Le processus d'installation réel commence. L'installation peut prendre un certain temps en fonction des spécifications matérielles de votre machine.

Une fois l'installation est terminée, le système va automatiquement éjecter votre DVD et vous serez invité à redémarrer votre système.

SE CONNECTER

Après le redémarrage, voici ce que vous verrez:

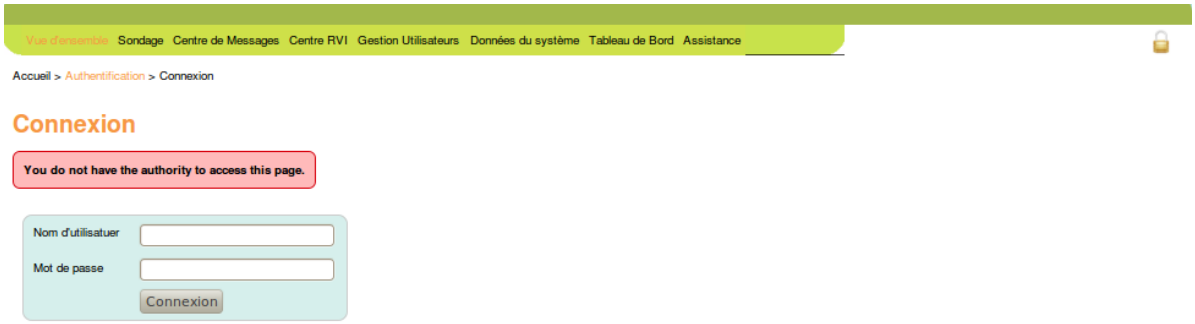


Parfois Ubuntu risquerait de ne démarre pas première fois après l'installation. Si c'est le cas, il suffit de réinitialiser votre machine manuellement, et il devrait redémarrer avec succès. À l'invite de connexion, entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe que vous avez défini dans le processus d'installation.

Après avoir accédé à Ubuntu, cliquez l'icône «*Freedom Fone*» sur le bureau pour de lancer la page d'administration de Freedom Fone. La version Freedom Fone 2S est livré avec un écran de connexion de restreindre l'accès aux utilisateurs non autorisés.

Le nom d'utilisateur et mot de passe par défaut sont comme suit et peuvent être modifiés ultérieurement via l'interface de Gestion des utilisateurs.

Nom d'utilisateur: Admin
Mot de passe: thefone



Une fois que vous avez réussi de connecter, vous pouvez passer au chapitre suivant *Préparation de Cartes SIM* avant de configurer votre passerelle(s) GSM.

PRÉPARATION DE CARTE(S) SIM

Cartes SIM fournissent Freedom Fone avec un accès au réseau mobile, permettant aux appelants de joindre votre plate-forme de la même manière que téléphones portables les utilisent d'atteignant de l'un a l'autre.

Ce chapitre explique comment choisir votre opérateur(s) (de réseau mobile), comment préparer vos SIMs pour l'utilisation au sein de la passerelle GSM, et la façon d'installer les cartes SIM.

CHOISIR UN OPÉRATEUR ET APPROVISIONNEMENT

Le choix d'un opérateur est une étape très importante dans la fourniture des appelants d'avoir accès à votre service Freedom Fone. Il y a des éléments évidents mais aussi un nombre qui ne sont pas immédiatement apparents.

CONFIRME QUE LA DTMF FONCTIONNE AVEC VOTRE OPÉRATEUR

L'étape la plus importante est de confirmer que Freedom Fone fonctionne avec votre opérateur.

DTMF est un son aigu qu'un téléphone fait quand une touche est pressée. La fonction Menu Vocal de Freedom Fone dépend sur ces tonalités DTMF pour l'appelant de faire une sélection au Menu Vocal, par exemple: «*Pour entendre les prix du marché, appuyez #2*». Malheureusement, certains opérateurs de téléphonie mobile ne supportent pas l'utilisation de DTMF et le matériel Freedom Fone ne peut pas entendu lorsqu'un utilisateur appuie sur un bouton pour effectuer une sélection.

Pour vérifier rapidement si un opérateur prend en charge DTMF, essayez de faire un appel entre deux téléphones sur le réseau et au milieu de l'appel essayez d'appuyer sur quelques boutons #1 #2 #3 etc. Si vous pouvez entendre les bips et les tons des touches appuyées, le réseau prend en charge DTMF. Si vous n'entendez pas les sons - il y a plusieurs choses que vous pouvez faire.

Nous avons eu des cas où il s'agit simplement d'une question d'essayer une autre carte SIM du même opérateur mobile - essayez un peu de cartes SIM différentes. Si cela ne fonctionne toujours pas, vous pouvez tester en appelant le menu par défaut «Choléra» après avoir installé le logiciel Freedom Fone.

Si vous ne parvenez toujours pas à obtenir le service Freedom Fone à répondre aux pressions de vos touches, vous pourriez essayer de parler les personnes de soutien technique chez l'opérateur - sinon, vous devrez peut-être envisager d'utiliser un autre opérateur. Remarque: Tout n'est pas perdu - vous pouvez toujours utiliser les fonctions qui ne nécessitent pas les sélections de touches par des appelants tels que la fonction Laisser-un-Message ou en créant un seul menu vocal avec tout l'information que l'appelant peut écouter.

COÛT DE VOTRE POINT DE VUE

Quels opérateurs sont les moins chers de recevoir les appels? Dans certains pays, les appels entrants sont facturables.

Quels opérateurs offrent les meilleurs tarifs SMS? Cela peut inclure des forfaits qui peuvent être ajoutés sur votre plan de service offrir des tarifs réduits de volume.

COÛT DU POINT DE VUE DE L'APPELANT

Quels sont les opérateurs vos appelants utilisent? Les appels en travers les réseaux sont souvent plus chers qu'une communication du même réseau.

La durée des appels à prix réduits ou des promotions? Y a-t-il des rabais ou des promotions d'un opérateur de téléphonie mobile que vous pouvez profiter de?

Offrant parfois des choix à vos appelants d'accéder à votre service grâce à plusieurs opérateurs augmentera la probabilité qu'ils appellent. Rappelez-vous à annoncer tous vos numéros et opérateurs pour aider les appelants à faire le bon choix.

RÉCEPTION DU RÉSEAU A LIEU DU SERVICE FREEDOM FONE

Vérifiez que les opérateurs offrent le meilleur accueil à l'emplacement physique de votre service Freedom Fone. Le meilleur le signal, le plus élevé la qualité de l'appel.

RÉCEPTION DU RÉSEAU A LIEU DE L'APPELANT

Si le ciblage est un public spécifique basé sur une géographie, assurez que l'opérateur de choix a également la réception à cet endroit.

SÉLECTION MSISDN (NUMÉRO DE PORTABLE)

Si vous achetez plusieurs cartes SIM, essayez d'obtenir les numéros de téléphone qui sont consécutives ou très mémorable. De nombreux opérateurs de téléphonie mobile vous permettront de choisir ces numéros.

SÉCURITÉ

Ne jamais oublier que les opérateurs tiennent des registres d'appels de données. Dans certains milieux sensibles, les questions de sécurité et de la confiance que vous avez dans l'opérateur pourraient guider votre choix.

PRÉPARATION DE LA CARTE SIM

Avant d'installer une carte SIM dans la passerelle GSM vous prévoyez d'utiliser, assurez-vous que vous suivez ces étapes simples:

1. Insérez la carte SIM dans un téléphone mobile.
2. Vérifiez les points suivants:

Toutes les demandes de NIP ont été enlevées de la carte SIM: ce qui est généralement trouvé de la plupart des téléphones dans la section «sécurité» dans les options «*Paramètres*».

- Il y a une bonne couverture du réseau mobile
- La carte SIM est active et a été enregistré: testez en appelant la carte SIM et aussi leur capacité d'envoyer et de recevoir les SMS.
- Il est complété avec du temps d'antenne et il répond aux nécessités du service prépayé spécifique à votre pays.
- Supprimer tous les SMS qui existent sur la carte SIM. Cela permettra d'assurer que la carte SIM n'est pas plein et donc incapable de recevoir des nouveaux messages. Il s'agit généralement d'une option dans l'application SMS / Messagerie sur la plupart des téléphones.

INSTALLATION DE LA CARTE SIM

Il est maintenant temps de placer la carte SIM (s) dans le dispositif GSM que vous avez choisi. S'il vous plaît suivez les instructions de ce dispositif spécifique ; de mieux comprendre comment à faire cela, voir les chapitres de *Connexion à un MobiGater* ou *Connexion à un OfficeRoute* en fonction de votre matériel.

CONNEXION À UN OFFICEROUTE 2N

INSTALLATION VIA UN NAVIGATEUR WEB

L'OfficeRoute 2N® est une passerelle GSM qui peut être connecté à Freedom Fone de vous permettre de recevoir des appels et des SMS. Après l'installation de Freedom Fone sur votre ordinateur, vous pouvez procéder à la configuration de l'OfficeRoute. Nous vous recommandons d'utiliser un câble croisé et de configurer l'OfficeRoute en utilisant le navigateur Firefox installé sur votre serveur Freedom Fone.

L'OfficeRoute peut également être configuré via un ordinateur en exécutant Windows, un câble USB et l'utilitaire Windows fourni sur le CD avec votre équipement.

AVANT DE COMMENCER:

- Assurez-vous que vous avez un câble croisé
- Utilisez votre téléphone portable pour désactiver la demande du code secret pour toutes les cartes SIM vous avez l'intention d'utiliser, avant de les insérer dans l'OfficeRoute.
- Recherchez le dossier «*office_route*» sur le bureau de l'ordinateur sur lequel vous avez installé Freedom Fone. Dans le dossier, vous trouverez une archive avec un nom de fichier similaire à *backup_officeroute_2.3.11.tgz*. Le nom change en fonction de la version du microprogramme d'OfficeRoute à être télécharger.

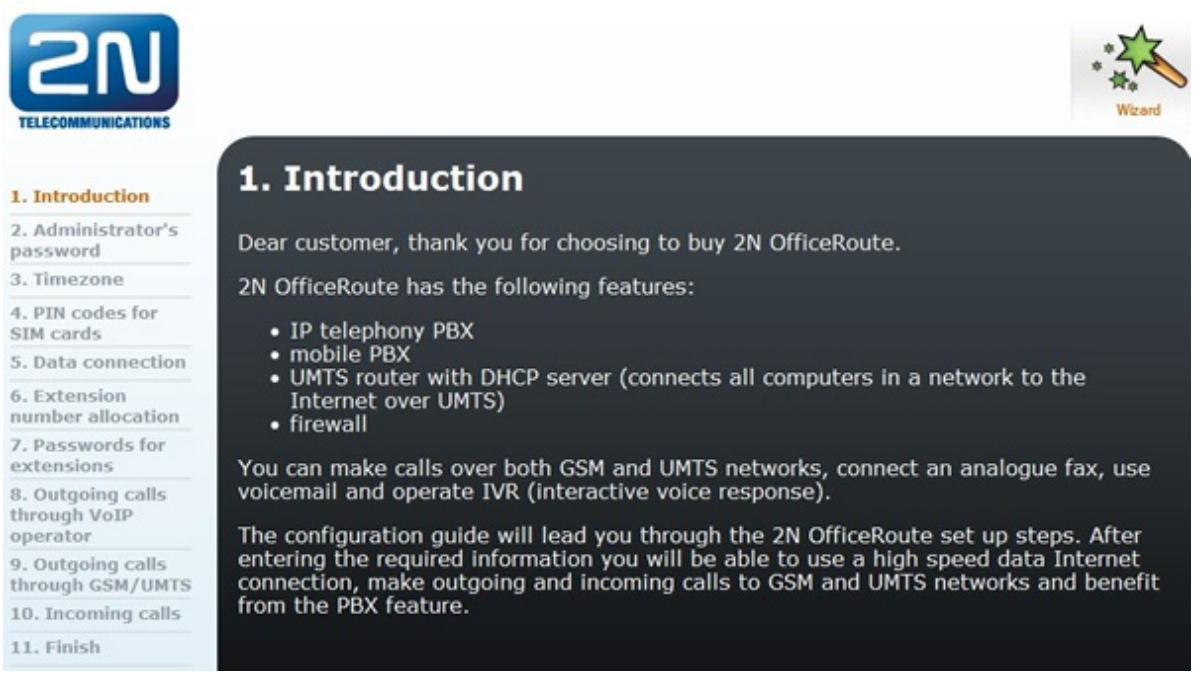
PRÉPARATION

Attention de ne laisser pas tomber la carte SIM dans l'OfficeRoute - cela peut arriver lorsque vous insérez la carte entre le châssis et l'espace (ceux-ci peuvent être enlevés en équilibrant soigneusement de l'OfficeRoute ou d'ouvrez-le avec un tournevis).

- Alors que l'OfficeRoute est éteint, insérer vos cartes SIM dans les baies à l'avant de la passerelle. Cartes SIM doit être insérée dans les fentes supérieures (SIM2 et SIM1) avec le coin vers le châssis et la face de la puce caché. Les cartes SIM doit être insérée dans les fentes inférieures (SIM4 et SIM3) avec le coin vers le châssis et la face de la puce montrant. Poussez jusqu'à ce que les cartes SIM s'enclenchent. En les poussant délicatement est aussi la façon dont vous retirez les cartes SIM. Ne pas retirer ou insérer des cartes SIM lorsque l'OfficeRoute est allumé.
- Raccordez le câble croisé au point Ethernet sur l'OfficeRoute et branchez l'autre extrémité à l'ordinateur qui est en exécutant Freedom Fone.
- Fixez l'antenne.
- Attacher le câble d'alimentation, branchez votre OfficeRoute et allumez-le; noter que lorsque d'abord vous allumez l'OfficeRoute, il prend quelques minutes à démarrer comme il cycles en vérifiant les cartes SIM.
- En utilisant le navigateur Firefox sur le serveur Freedom Fone entrez l'adresse IP par défaut de l'OfficeRoute, *192.168.1.1*, si elle ne fonctionne pas, essayez *192.168.1.46*.

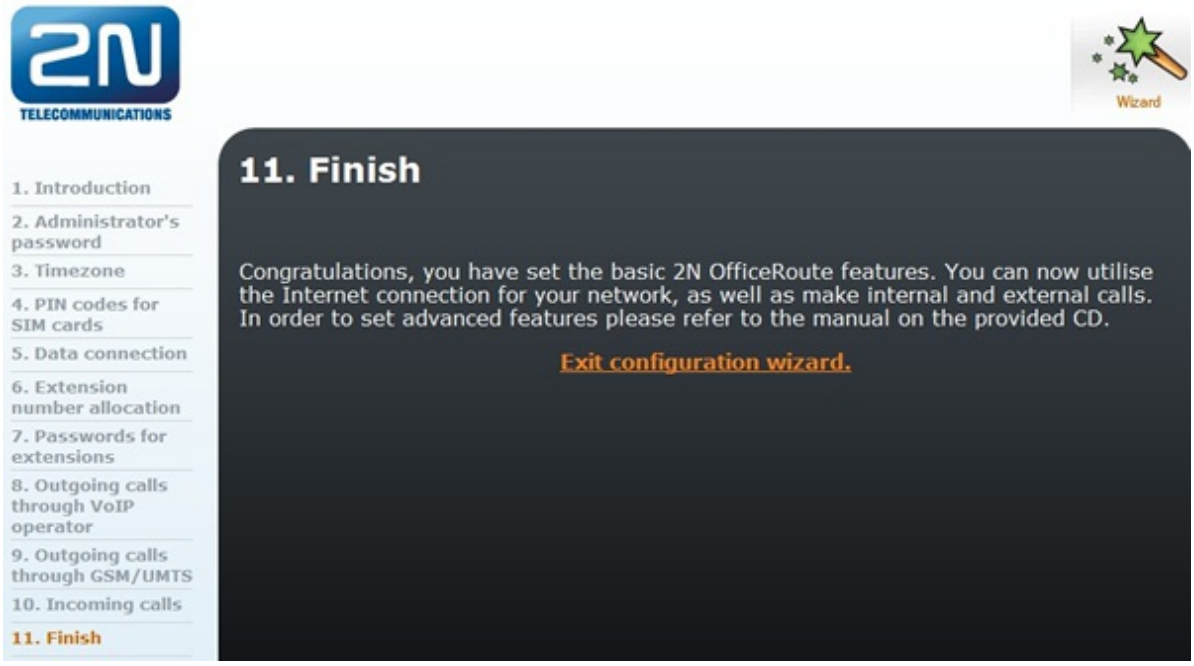
1. ASSISTANT DE CONFIGURATION

Si vous vous connectez à la passerelle OfficeRoute 2N® pour la première fois ou après une réinitialisation d'usine, l'assistant de configuration devrait apparaître.


TELECOMMUNICATIONS
Wizard
1. Introduction
2. Administrator's password
3. Timezone
4. PIN codes for SIM cards
5. Data connection
6. Extension number allocation
7. Passwords for extensions
8. Outgoing calls through VoIP operator
9. Outgoing calls through GSM/UMTS
10. Incoming calls
11. Finish
1. Introduction
Dear customer, thank you for choosing to buy 2N OfficeRoute.
2N OfficeRoute has the following features:
• IP telephony PBX
• mobile PBX
• UMTS router with DHCP server (connects all computers in a network to the Internet over UMTS)
• firewall
You can make calls over both GSM and UMTS networks, connect an analogue fax, use voicemail and operate IVR (interactive voice response).
The configuration guide will lead you through the 2N OfficeRoute set up steps. After entering the required information you will be able to use a high speed data Internet connection, make outgoing and incoming calls to GSM and UMTS networks and benefit from the PBX feature.

TERMINER

C'est tout ce que nous devons faire pour l'instant, donc cliquez sur «*Terminer*» dans le menu sur le côté gauche et quitter l'assistant de configuration. Afin que Freedom Fone acceptera les appels de l'OfficeRoute et les diriger vers les menus vocaux que vous avez créés, vous aurez besoin de modifier les paramètres de configuration par défaut sur l'OfficeRoute.


TELECOMMUNICATIONS
Wizard
1. Introduction
2. Administrator's password
3. Timezone
4. PIN codes for SIM cards
5. Data connection
6. Extension number allocation
7. Passwords for extensions
8. Outgoing calls through VoIP operator
9. Outgoing calls through GSM/UMTS
10. Incoming calls
11. Finish
11. Finish
Congratulations, you have set the basic 2N OfficeRoute features. You can now utilise the Internet connection for your network, as well as make internal and external calls. In order to set advanced features please refer to the manual on the provided CD.
Exit configuration wizard.

2. MODIFICATION DES PARAMÈTRES VIA UN NAVIGATEUR WEB

2A. CONNEXION

Maintenant que l'assistant de configuration initiale est terminé, vous pouvez configurer tous les paramètres OfficeRoute en utilisant l'interface navigateur web. Pour établir la connexion avec l'OfficeRoute, entrez l'adresse IP par défaut *192.168.1.1* dans la barre de navigation (si elle ne fonctionne pas, essayez *192.168.1.46*). Après avoir entré l'adresse IP vous devriez voir un écran vous invitant pour un «Nom d'utilisateur» et un «Mot de passe». Nom d'utilisateur et mot de passe sont sensibles à la casse.

Nom d'utilisateur: *Admin*
Mot de passe: *2n*

Appuyez sur l'icône de connexion.

2B. EFFACER LE CACHE DU NAVIGATEUR

Parfois votre navigateur ne vous permet pas d'entrer le *nom d'utilisateur et mot de passe*; mais plutôt il continuera de ré-afficher le *nom d'utilisateur* il a mis dans le cache mémoire.

Pour les utilisateurs de Firefox:
Au menu principal de Firefox, sélectionnez *Modifier* › *Préférences*

Sous Sécurité veillez que l'option de se rappeler les mots de passe pour les sites est éteinte.

Sous Confidentialité effacer toute l'histoire, y compris le cache.
Actualisez la page de connexion et le *nom d'utilisateur* doit être vide maintenant.

2C. LICENCES

Après une connexion réussie, la page d'information réseau de configuration de l'application OfficeRoute est affichée. Vous pouvez revenir à cette page à tout moment en sélectionnant l'onglet « Réseau » en haut de la page.

Sur cette page (voir capture d'écran ci-dessous) prenez note des lignes avec les paramètres suivants:

«SIP» - à côté de cela la valeur doit être *Activée*
«Expires (heures)» - à côté de cela, la valeur doit être *Illimité ou Jamais*
«SNMP» - à côté de cela la valeur doit être *Activée*

Si pour n'importe quelle raison les trois paramètres ont des valeurs différentes que sont assignées s'il vous plaît contactez le distributeur qui a fourni l'équipement à vous et demander la licence illimitée avec SNMP et POP activé.

TÉLÉCHARGEMENT DE LICENCE POUR VOTRE OFFICEROUTE

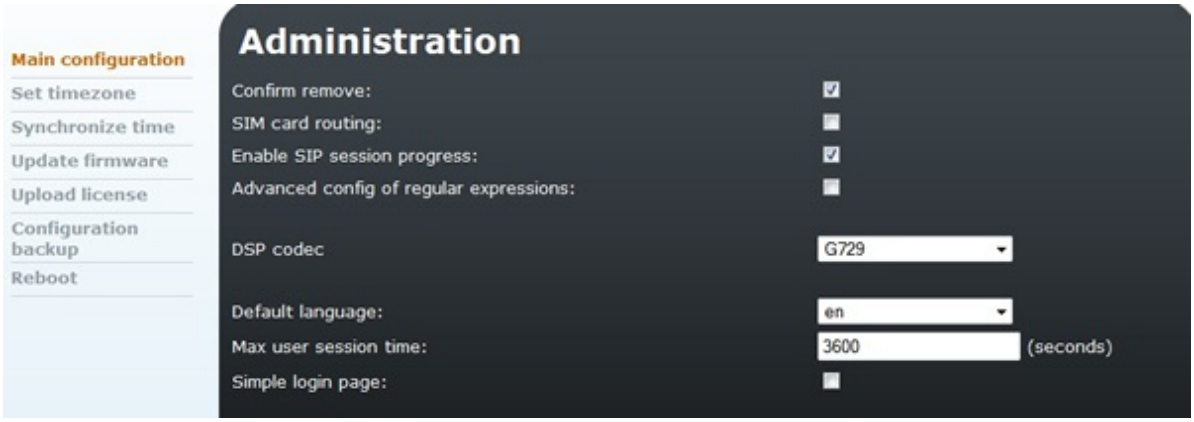
Si vous devez demander une licence auprès de votre fournisseur, il sera fourni sous la forme d'un fichier.key. Pour télécharger la licence à votre OfficeRoute, sélectionnez l'onglet *Administration* au sommet de la page. Sélectionnez *Télécharger licence* à partir du menu sur le côté gauche. Utilisez le bouton de recherche à localiser et télécharger le fichier fournie par votre fournisseur.

Toujours sur la page d'information du réseau, vérifiez que la version du microprogramme en cours d'exécution sur votre OfficeRoute est la dernière disponible à partir de 2N.

Au moment de la rédaction de ce guide la version actuelle du microprogramme est 2.3.13. Vous pouvez afficher la version du microprogramme dans la section *Informations sur le Système* - vérifiez la ligne qui affiche *la version*. Si la version du microprogramme que vous utilisez est ancienne, vous devez télécharger la dernière version depuis le site web 2n: *http://www.2n.cz/en/products/umts/officeroute/downloads/*

2D. MISE A JOUR DU MICROPROGRAMME

Vous pouvez sauter cette section si vous utilisez la version du microprogramme actuelle. Une fois que vous avez terminé le téléchargement du microprogramme, sélectionnez l'onglet *Administration* au sommet de la page. La page ci-dessous doit être affichée.



Sélectionnez *Mise à jour microprogramme* à partir du menu sur le côté gauche et en utilisant la fonction de navigation accédez à votre fichier nouvellement téléchargé, sélectionnez-le et cliquez sur Enregistrer parmi les options dans le coin en bas à droite de l'écran.

Le processus de chargement va commencer et devrait prendre environ 5 minutes ... soyez patient! Par la suite, OfficeRoute va redémarrer et il vous sera demandé de vous connecter à nouveau. Une fois que vous êtes connecté, vérifiez que le numéro de version a changé sur l'écran affiché. Si ce n'est pas, répétez les instructions de mise à niveau du microprogramme.

2E. SYNCHRONISATION DU TEMPS

Afin que votre Banque des données d'appel soit précise, vous aurez besoin de synchroniser l'heure de l'OfficeRoute à celle du serveur Freedom Fone.

Sélectionnez l'onglet *Administration* au sommet de la page. Puis sélectionne *Synchroniser* l'heure à partir du menu de la partie gauche de l'écran. Un écran affichant l'heure sur l'OfficeRoute et le temps sur le serveur Freedom Fone sera affiché. Cliquez sur le bouton Synchroniser pour régler l'heure OfficeRoute à l'heure du serveur Freedom Fone.

2F. TÉLÉCHARGEMENT DE LA SAUVEGARDE

Sélectionnez l'onglet *Administration* au sommet de la page. Ensuite, sélectionnez *Configuration de secours* dans le menu sur la partie gauche de l'écran. Un sous-menu sera affiché sous *Configuration de secours*. Sélectionnez *Télécharger config*. Recherchez le fichier de sauvegarde que vous avez trouvé sur le Freedom Fone bureau (pour trouver un nom de fichier similaire à *backup_officeroute_2.3.11.tgz*) et télécharger le fichier en cliquant sur l'icône de *téléchargement*. Le processus prendra environ 5 minutes, après quoi le système redémarrera.

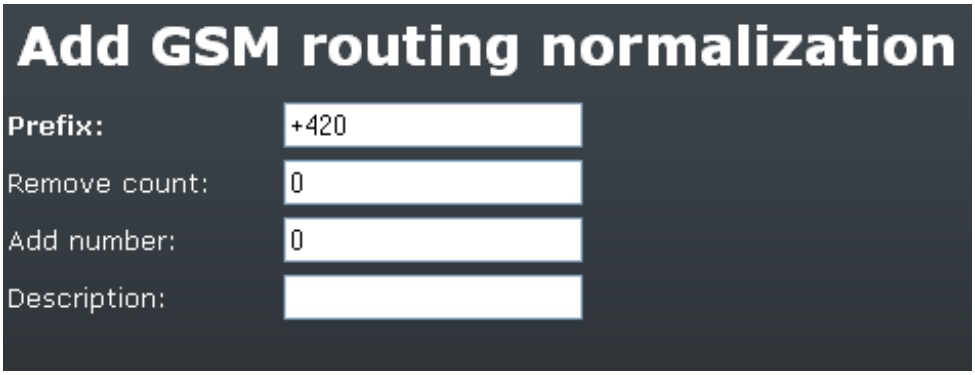
Après le redémarrage, l'OfficeRoute aura les nouveaux paramètres par défaut requises pour le fonctionnement avec Freedom Fone. L'adresse IP par défaut qui Freedom Fone assigne à l'OfficeRoute est *192.168.1.46*. Ainsi, après avoir téléchargé le fichier de sauvegarde l'adresse IP de l'OfficeRoute ne sera plus *192.168.1.1*. Afin de connecter à nouveau, vous devrez entrer *192.168.1.46* dans votre barre de navigateur pour accéder à l'OfficeRoute.

2G. NORMALISATION

L'OfficeRoute peuvent appliquer des règles au préfixe de la chaîne identification de l'appelant (le numéro de téléphone) - ce qui vous permet de modifier l'OfficeRoute de travailler avec des formats de numéros de téléphone utilisés dans votre pays. La raison pour cela est de maintenir la cohérence dans le format de votre Banque des données d'appels. Les opérateurs d'insertion des préfixes différents au début de l'ID appelant (numéros de téléphone), par exemple + ou 00.

Afin que vos enregistrements d'appels à être uniforme quel que soit l'opérateur à partir d'où proviennent l'appel, il peut être nécessaire de modifier les paramètres de normalisation. Pour ce faire, sélectionnez l'onglet *Services de téléphonie* en haut de la page. Ensuite, sélectionnez *Routage GSM* à partir du menu affiché sur la partie gauche et puis *Normalisation* du sous-menu qui est ensuite affiché sous *Routage GSM*.

La capture d'écran ci-dessous montre un exemple de paramètres de normalisation. Dans cet exemple, tout numéro de l'appelant entrant ID qui commence avec le +420 arrangement aura retiré le +420 et un zéro inséré au début du numéro.



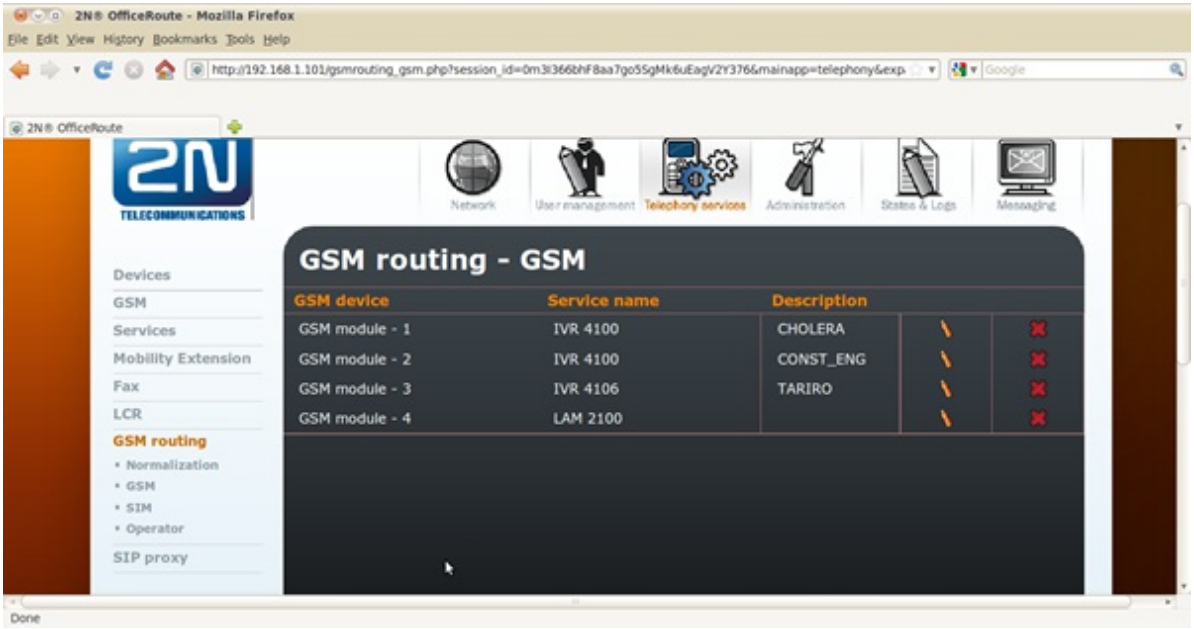
L'Enlever compte précise de quel point du préfixe l'OfficeRoute devrait commencer à enlever chiffres. Un enlever compte de zéro signifie que les caractères seront supprimés dès le début de la valeur de préfixe. Dans l'exemple ci-dessus, tous les chiffres dans le préfixe spécifié, à partir de +, seront supprimés et un zéro (0) être préfixé au nombre restant. Dans ce cas, le code du pays (+420) est enlevé et un zéro (0) inséré de rattraper le code local.

2H. ROUTAGE DES APPELS AUX MENUS VOCAUX

Si vous avez suivi toutes l'étape ci-dessus, vous devriez être en mesure de faire un appel téléphonique à une carte SIM déjà insérée dans l'OfficeRoute, et y ont répondu par le *menu RVI* par défaut de Freedom Fone. Notez que le *menu RVI par défaut* est attribué un numéro de service de 4100.

★ **Par défaut la carte SIM dans l'emplacement n° 4 (module GSM-4 dans la capture d'écran ci-dessous) est configurée pour diriger tous les appels entrants sur ce numéro directement à la fonction LAM (Laisser-un Message) avec service 2100. Si vous souhaitez modifier ce paramètre afin que SIM n° 4 points à votre menu vocal [4100], vous pouvez changer cela en suivant les instructions ci-dessous:**

Après que vous avez créé vos propres menus vocaux pour Freedom Fone, vous souhaitez rediriger les appels entrants via l'OfficeRoute aux numéros de service associés à ces menus (les numéros de service de menus vocaux Freedom Fone sont affichés sur *Centre RVI* › *Menu Vocal*). Pour ce faire, sélectionnez l'onglet de *Services de Téléphonie* en haut de la page. Ensuite, sélectionnez *Routage GSM* à partir du menu affiché sur la partie gauche et *GSM* à partir du sous-menu qui est ensuite affiché sous *Routage GSM*. Vous devriez voir une page similaire à celle de la capture d'écran ci-dessous s'affiche.



Utilisez le crayon à droite de chaque rangée de changer le nom du Service de *Menu RVI* à celle associée à votre nouvelle menu(s) vocal dans Freedom Fone. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton Enregistrer dans le coin en bas à droite de l'écran. Comme vous aurez probablement deviné, il est possible d'avoir chaque module GSM (carte SIM) pointant vers le même ou un Menu RVI différente en changeant le nom du service associé au module. Le champ *Description* est à des fins de documentation.

Après avoir suivi les étapes à ce point, vous êtes prêt à utiliser votre OfficeRoute avec Freedom Fone.

3. CONFIGURATION AVANCÉE

Ce qui suit est une configuration avancée et n'est pas nécessaire pour une utilisation basique.

3A. CHANGEMENT DE MOT DE PASSE D'UTILISATEUR ADMIN

Il y a deux façons de changer le mot de passe défaut d'un OfficeRoute:

Si vous vous connectez à l'OfficeRoute pour la première fois, ou la connexion après une réinitialisation d'usine, vous pouvez utiliser *l'Assistant d'OfficeRoute*.

La deuxième façon est de se connecter à l'OfficeRoute en utilisant le nom par défaut (*admin*) et mot de passe (*2n*), puis sélectionnez l'onglet *Gestion des Utilisateurs* en haut de la page pour changer ces détails.

Les deux méthodes sont décrites ci-dessous.

Important: Puisque Freedom Fone utilise le mot de passe pour s'authentifier auprès de l'OfficeRoute, vous devez modifier un fichier de configuration Freedom Fone à utiliser le nouveau mot de passe. La communication entre Freedom Fone et l'OfficeRoute échouera jusqu'à ce que vous faire. Les instructions sont fournies dans la section intitulée sous *Modifier les Fichiers de Configuration Freedom Fone*.

i. Utilisation de l'Assistant

À partir du menu de l'assistant à la partie gauche, sélectionnez l'option 2, *le Mot de passe d'administrateur*. Vous serez invité à entrer le nouveau mot de passe deux fois et lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton Enregistrer au bas de la page.

TELECOMMUNICATIONS
Wizard
1. Introduction
2. Administrator's password
3. Timezone
4. PIN codes for SIM cards
5. Data connection
6. Extension number allocation
7. Passwords for extensions
8. Outgoing calls through VoIP operator
9. Outgoing calls through GSM/UMTS
10. Incoming calls
11. Finish
2. Administrator's password
Enter a new administrator password for logging on to the web interface. It is important to change the password to ensure the security and protection of your data. The administrator username is Admin.
New password:
Confirm new password:

ii. Modifier le Mot de passe en Utilisant l'Onglet *Gestion des Utilisateurs*

Sélectionnez l'onglet *Gestion des Utilisateurs* en haut de la page. Suivant, sélectionnez « *Utilisateurs* » dans le menu sur la partie gauche. Utilisez la fonction de modification (le crayon) sur la ligne avec l'utilisateur *Admin*. Entrez le nouveau mot de passe deux fois dans les champs prévus à la forme et le sauver.

3A1. Modifier les Fichiers de Configuration Freedom Fone.

Utilisez l'icône du Terminal de ligne de commande dans Freedom Fone pour passer en mode terminal. (Cliquez sur l'icône Terminal dans le centre de la barre de titre au sommet de votre écran). À la ligne de commande de l'invite tapez la commande suivante:

Pour Version 2.0

```
gedit /usr/local/freedomfone/office_route/config.php
```

Pour Version 2.S

```
gedit /opt/freedomfone/office_route/config.php
```

Le fichier *config.php* devrait ouvrir dans l'éditeur *Gedit*. Cherchez l'extrait de code ci-dessous et changer le paramètre 'pass' avec le nouveau mot de passe que vous avez défini pour la OfficeRoute. Sauvegardez et fermez le fichier.

Si vous vous connectez de plus d'un OfficeRoute vous devriez changer les autres instances de 'pass' à la suite de l'extrait de code ci-dessous.

```
$_OfficerouteParamSingle = array(
array(
'host'=>'192.168.1.46',
'user'=>'Admin',
'pass' =>'2n',
'port' =>'110'
)
);
```

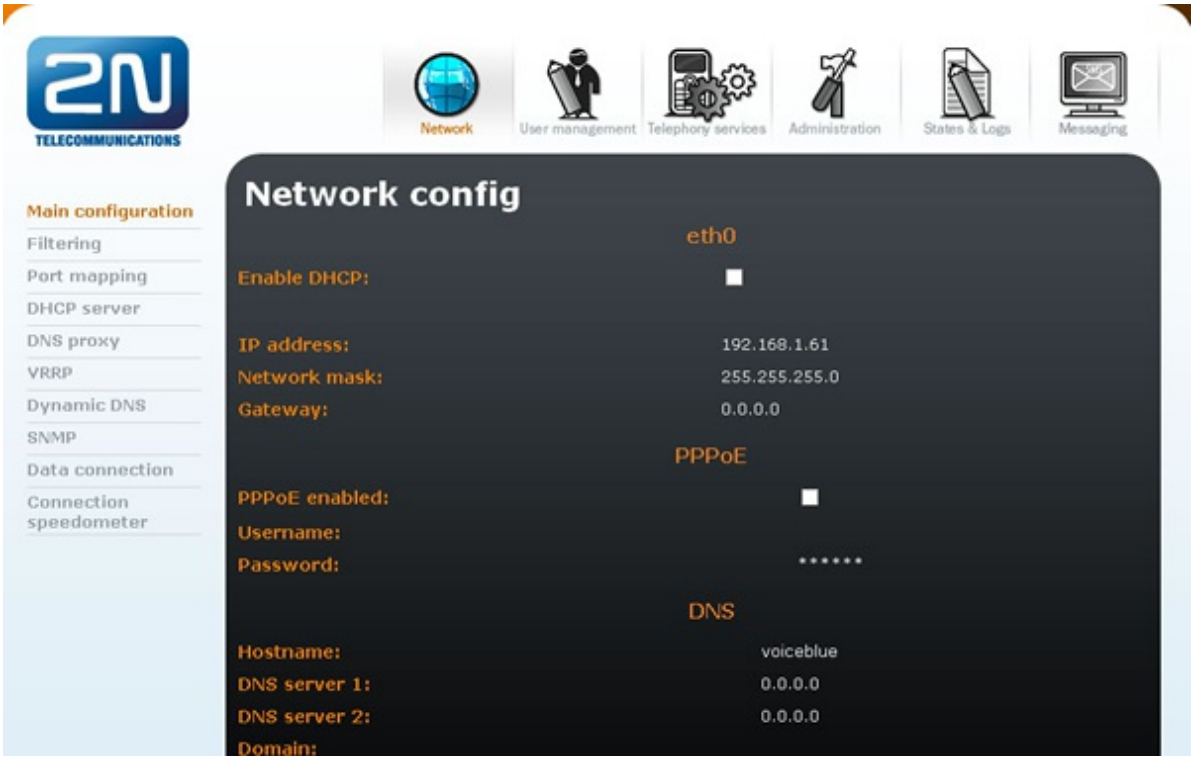
3B. CHANGEMENT DE L'ADRESSE IP PAR DÉFAUT DE L'OFFICEROUTE

L'adresse IP attribuée par défaut à une nouvelle OfficeRoute par le fournisseur est *192.168.1.1*. Si la sauvegarde Freedom Fone OfficeRoute fichier de configuration a été transférée à l'OfficeRoute, l'adresse IP de la passerelle sera envoyée à *192.168.1.46*.

Vous pouvez modifier l'adresse IP de l'OfficeRoute en sélectionnant l'onglet Réseau en haut de la page. Suivant, sélectionnez *Configuration principal* à partir du menu affiché sur la partie gauche. Sélectionnez l'icône de modification dans le coin en bas à droite de l'écran pour modifier les détails sur cet écran.

Important: Puisque Freedom Fone utilise l'adresse IP d'OfficeRoute à s'authentifier auprès de l'OfficeRoute, vous devez modifier 2 fichiers de configuration Freedom Fone pour référencer l'adresse IP nouvelle. La communication entre Freedom Fone et l'OfficeRoute échouera jusqu'à ce que vous ce faire. Les instructions sont fournies dans la section intitulée *Modifier les Fichiers de Configuration Freedom Fone*.

N'oubliez pas de sauvegarder vos modifications.



3B1. Modifier les Fichiers Configuration Freedom Fone

Utilisez l'icône de terminal de ligne de commande dans Freedom Fone pour passer en mode terminal.

i. À la ligne de commande de l'invite tapez la commande suivante:

Pour Version 2.0

```
gedit /usr/local/freedomfone/office_route/config.php
```

```
gedit /opt/freedomfone/office_route/config.php
```

Le fichier *config.php* devrait ouvrir dans l'éditeur *gedit*. Cherchez l'extrait de code ci-dessous et changer le paramètre '*host*' à la nouvelle adresse IP que vous avez alloué à l'OfficeRoute.

Sauvegardez et fermez le fichier.

Si vous connectez plus d'un OfficeRoute vous devriez changer les autres instances de 'host' par la suite de l'extrait de code ci-dessous.

```
$_OfficerouteParamSingle = array(
array(
'host'=>'192.168.1.46',
'user'=>'Admin',
'pass'=>'2n',
'port'=>'110'
));
```

ii. À la ligne de commande de l'invite tapez la commande suivante:

Pour Version 2.0

```
gedit /usr/local/freedomfone/config/officeroute_snmp_config.php
```

Pour Version 2.S

```
gedit /opt/freedomfone/config/officeroute_snmp_config.php
```

Cherchez l'extrait de code ci-dessous et changer le paramètre «*adresse ip*» à la nouvelle adresse IP que vous avez alloué à l'OfficeRoute.

```
$config['OR_SNMP']= array(
array('ip_addr' => '192.168.1.46' ,
'community' => 'public' ,
'object_id' => '1.3.6.1.4.1.6530.4.2.2.1'
));
```

Sauvegardez et fermez le fichier.

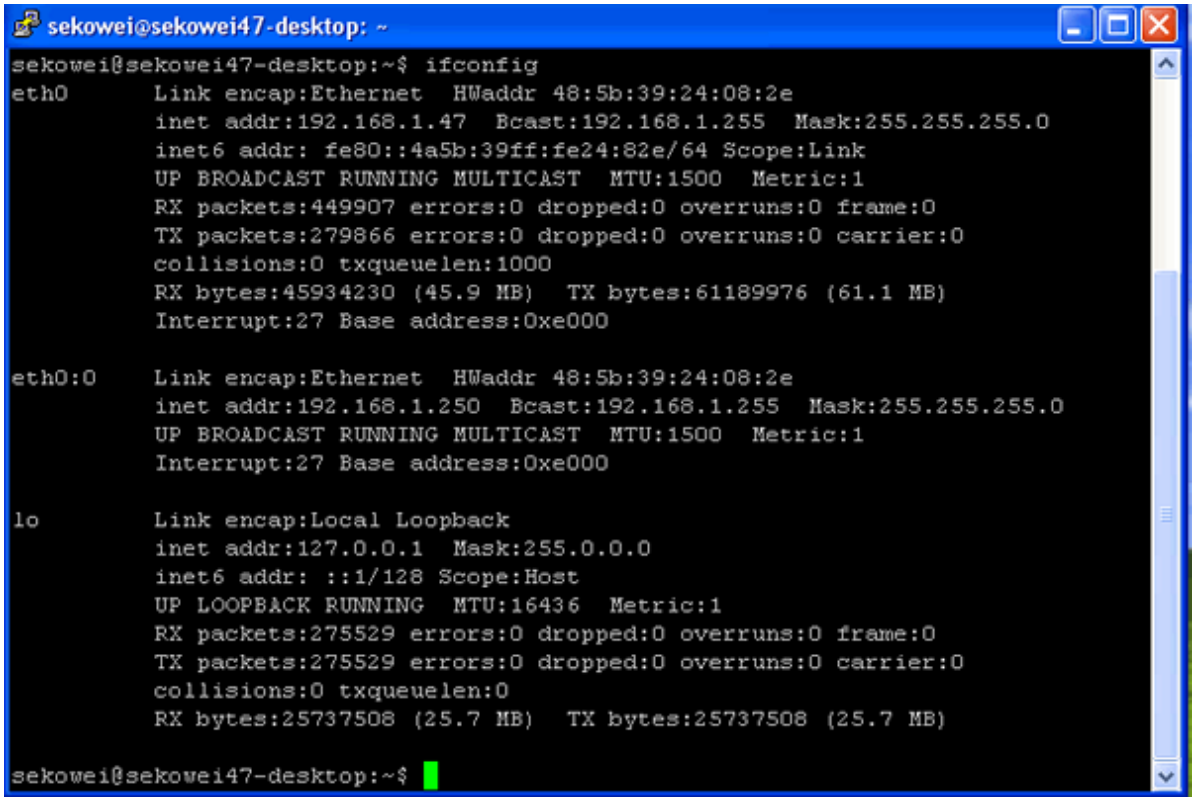
3C. CHANGEMENT DE L'ADRESSE IP VIRTUEL DE LA SERVEUR FREEDOM FONE

Par défaut, le serveur Freedom Fone est attribué une secondaire adresse IP fixe de *192.168.1.250*, qui est assigné comme une adresse IP virtuelle à *eth0:0*

Pour afficher les paramètres réseau du serveur, utilisez l'icône de terminal de ligne de commande dans Freedom Fone pour passer en mode terminal. Tapez la commande suivante:

```
ifconfig
```

Les détails seront affichés, comme dans la capture d'écran ci-dessous.


sekowei@sekowei47-desktop: ~
sekowei@sekowei47-desktop:~$ ifconfig
eth0 Link encap:Ethernet HWaddr 48:5b:39:24:08:2e
inet addr:192.168.1.47 Bcast:192.168.1.255 Mask:255.255.255.0
inet6 addr: fe80::4a5b:39ff:fe24:82e/64 Scope:Link
UP BROADCAST RUNNING MULTICAST MTU:1500 Metric:1
RX packets:449907 errors:0 dropped:0 overruns:0 frame:0
TX packets:279866 errors:0 dropped:0 overruns:0 carrier:0
collisions:0 txqueuelen:1000
RX bytes:45934230 (45.9 MB) TX bytes:61189976 (61.1 MB)
Interrupt:27 Base address:0xe000
eth0:0 Link encap:Ethernet HWaddr 48:5b:39:24:08:2e
inet addr:192.168.1.250 Bcast:192.168.1.255 Mask:255.255.255.0
UP BROADCAST RUNNING MULTICAST MTU:1500 Metric:1
Interrupt:27 Base address:0xe000
lo Link encap:Local Loopback
inet addr:127.0.0.1 Mask:255.0.0.0
inet6 addr: ::1/128 Scope:Host
UP LOOPBACK RUNNING MTU:16436 Metric:1
RX packets:275529 errors:0 dropped:0 overruns:0 frame:0
TX packets:275529 errors:0 dropped:0 overruns:0 carrier:0
collisions:0 txqueuelen:0
RX bytes:25737508 (25.7 MB) TX bytes:25737508 (25.7 MB)
sekowei@sekowei47-desktop:~$

Si vous avez besoin de changer la secondaire adresse IP fixe, alloué par défaut sur le serveur Freedom Fone, vous devez suivre les étapes ci-dessous.

Notez que vous pouvez modifier la mise du serveur SIP d'OfficeRoute en référer directement à la primaire adresse IP du serveur Freedom Fone au lieu de la secondaire adresse IP fixe. Si vous rencontrez des problèmes avec votre configuration, essayez de prendre cette étape (3d) avant de modifier la secondaire adresse IP fixe.

Utilisez l'icône de terminal de ligne de commande dans Freedom Fone pour passer en mode terminal.

i. À la ligne de commande de l'invite tapez la commande suivante:

```
gedit /etc/rc.local
```

Cherchez l'extrait de code ci-dessous et changer *192.168.1.250* comme l'exige pour le crénelage de l'interface de l'OfficeRoute.

```
/sbin/ifconfig eth0:0 192.168.1.250 netmask 255.255.255.0 up
```

Sauvegardez et fermez le fichier.

ii. À la ligne de commande de l'invite tapez la commande suivante:

Pour Version 2.0

```
gedit /usr/local/freeswitch/conf/sip_profiles/officeroute.xml
```

Pour Version 2.S

```
gedit /opt/freeswitch/conf/sip_profiles/officeroute.xml
```

Cherchez l'extrait de code ci-dessous et changer *192.168.1.250* comme vous au besoin

```
<!-- ip address to use for rtp, DO NOT USE HOSTNAMES ONLY IP ADDRESSES -->
<param name="rtp-ip" value="192.168.1.250"/>
<!-- ip address to bind to, DO NOT USE HOSTNAMES ONLY IP ADDRESSES -->
<param name="sip-ip" value="192.168.1.250"/>
```

Sauvegardez et fermez le fichier.

N'oubliez pas de mettre à jour le paramètre correspondant sur l'OfficeRoute en suivant l'étape suivante, «*Changer les paramètres du serveur SIP sur l'OfficeRoute*».

3D. MODIFICATION DE LA CONFIGURATION DU SERVEUR SIP SUR L'OFFICEROUTE

Si vous ne souhaitez pas utiliser les paramètres IP par défaut pour le serveur Freedom Fone (secondaire adresse IP fixe de *192.168.1.250* qui est attribué une adresse IP virtuelle à *eth0: 0*), vous pouvez modifier le réglage par défaut du serveur SIP utilisé par l'OfficeRoute pour communiquer avec le serveur Fone Freedom.

Sélectionnez l'onglet *Services de Téléphonie* en haut de la page. Suivant sélectionnez *Passerelles* dans le menu sur la partie gauche et *Lignes SIP* du sous-menu qui est ensuite affiché sous *Passerelles*.

Utilisez l'icône Modifier (le crayon) pour changer l'adresse IP du serveur SIP de *192.168.1.250* à l'adresse primaire IP de votre serveur Freedom Fone.

Enregistrez vos modifications.

3E. MODIFICATION DE LA CONFIGURATION POUR COMMUNIQUER AVEC MULTIPLES OFFICEROUTES

i. À l'invite de ligne de commande, tapez la commande suivante:

Pour les utilisateurs de la version 2.0

```
gedit /usr/local/freedomfone/office_route/config.php
```

Pour les utilisateurs de la version 2.S

```
gedit /opt/freedomfone/office_route/config.php
```

Cherchez l'extrait de code ci-dessous et ajouter les paramètres « Adresse IP » pour tous les OfficeRoutes au tableau OfficerouteParamMulti. Dans l'exemple ci-dessous, il ya 3 OfficeRoutes connectés et leurs adresses IP sont 192.168.1.46, 192.168.1.45 et 192.168.1.44

```
$_OfficerouteParamSingle = array(
array(
'host'=>'192.168.1.46',
'user'=>'Admin',
'pass'=>'2n',
'port'=>'110'
));


$_OfficerouteParamMulti = array(
array(
'host'=>'192.168.1.46',
'user'=>'Admin',
'pass'=>'2n',
'port'=>'110'
),
array(
'host'=>'192.168.1.45',
'user'=>'Admin',
'pass'=>'2n',
'port'=>'110'
),
array(
'host'=>'192.168.1.44',
'user'=>'Admin',
'pass'=>'2n',
'port'=>'110'
));
```

Enregistrez et fermez le fichier.

ii. Pour assurer SMS sont lus à partir de tous les OfficeRoutes, à l'invite de ligne de commande, tapez la commande suivante:

Pour les utilisateurs de la version 2.0

```
gedit /usr/local/freedomfone/office_route/pop3_daemon.php
```

Pour les utilisateurs de la version 2.S

```
gedit /opt/freedomfone/office_route/pop3_daemon.php
```

Cherchez l'extrait de code ci-dessous et le changez *$_OfficerouteParamSingle;* to *$_OfficerouteParamMulti;*

```
$handle = fopen(LogFile,'a');

$_OfficerouteParam = $_OfficerouteParamSingle;   //Change to $_OfficerouteParamMulti if
multiple users are used

$sock = new ESLconnection($host, $port, $pass);
```

Enregistrez et fermez le fichier.

POUR CONNECTER LES DONGLES GSM DE HUAWEI

Freedom Fone v2.S.4 supporte désormais les dongles GSM de Huawei E173 et E1550. Mais cette mesure présente l'inconvénient que la version Freedom Fone 2.S.4 ne supporte plus le Mobigater dès sa sortie de l'emballage.

S'il vous plaît connecter un dongle à la fois. Suivez les étapes 1-3 ci-dessous pour chaque dongle Huawei ajouté. Si vous devez supprimer un dongle pour une raison quelconque, éteignez l'ordinateur Freedom Fone avant de vous le faites.

1. IDENTIFIER LES DÉTAILS ASSOCIÉS À L'APPAREIL HUAWEI

Après avoir connecté le dongle Huawei à l'ordinateur Freedom Fone, ouvrez le terminal (Ctrl+Alt+T) et tapez les commandes suivantes. Appuyez sur la touche Entrée à la fin de chaque ligne.

Lorsque vous êtes invité pour un mot de passe:

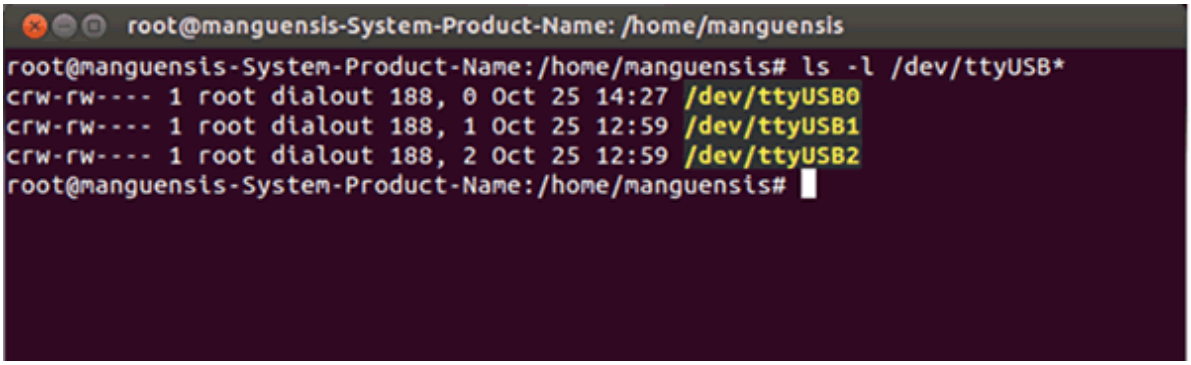
FFv2.S.4 utilisateurs type « manguensis »

FFv2.S.7 et 2.S.8 utilisateurs type « sharicus »

```
$ sudo su
# ls -l /dev/ttyUSB*
```

NB: la commande ci-dessus est sensible aux caractères et les espacements doivent être respectées, de sorte s'il vous plaît copiez exactement!

Après avoir lancé la commande ci-dessus, vous devriez obtenir un écran qui ressemble à celui illustré ci-dessous:


root@manguensis-System-Product-Name: /home/manguensis
root@manguensis-System-Product-Name:/home/manguensis# ls -l /dev/ttyUSB*
crw-rw---- 1 root dialout 188, 0 Oct 25 14:27 /dev/ttyUSB0
crw-rw---- 1 root dialout 188, 1 Oct 25 12:59 /dev/ttyUSB1
crw-rw---- 1 root dialout 188, 2 Oct 25 12:59 /dev/ttyUSB2
root@manguensis-System-Product-Name:/home/manguensis#

Chaque périphérique USB Huawei dispose de 3 entrées qui lui sont associées. Dans l'exemple ci-dessus, le périphérique nous avons branché est associé avec les entrées suivantes **/dev/ttyUSB0**, **/dev/ttyUSB1**, **/dev/ttyUSB2**.

Nous avons besoin d'utiliser seulement 2 des 3 entrées affichées pour configurer le périphérique Huawei. L'une des entrées sera utilisé pour la ligne associée au paramètre controldevice_name et l'autre pour le paramètre **controldevice_audio_name**.

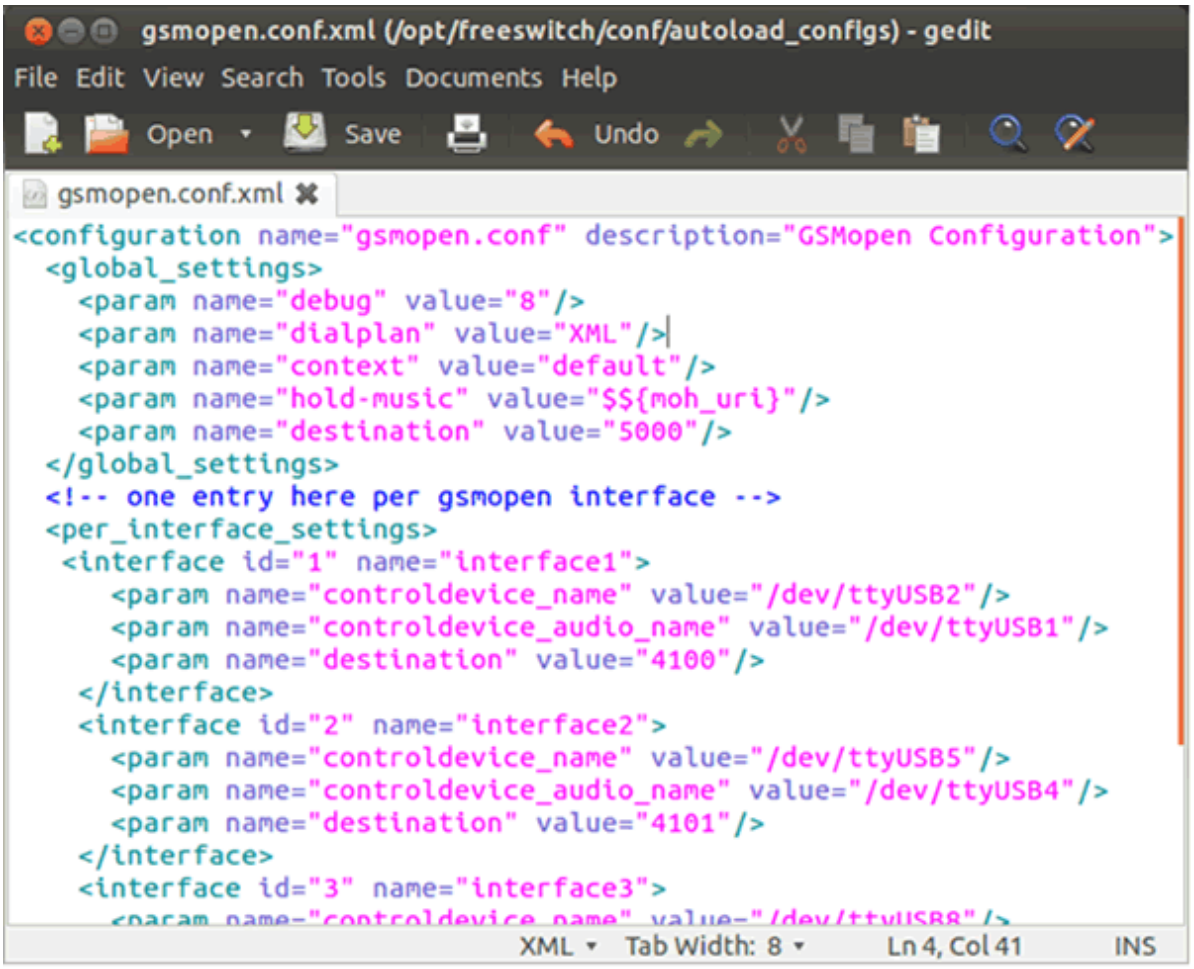
L'entrée avec la *plus haute* ttyUSB numéroté sera associée au paramètre **controldevice_name** et l'entrée de la *seconde plus haute* ttyUSB numérotée sera associée au paramètre **controldevice_audio_name**.

2. MODIFIANT LES FICHIERS DE CONFIGURATION

Pour modifier les fichiers de configuration de Huawei exécutez la commande suivante:

```
# gedit /opt/freeswitch/conf/autoload_configs/gsmopen.conf.xml
```

Après avoir entré la commande ci-dessus, une nouvelle page doit s'ouvrir sur l'écran et son contenu se présente comme suit:



Pour le **premier périphérique Huawei** connecté, mettre à jour le fichier de configuration pour l'**interface 1** pour correspondre aux paramètres affichés par la commande `ls -l /dev/ttyUSB*`. Dans cet exemple, nous allons assigner le paramètre **controldevice_name** à /dev/ttyUSB2 parce que c'est le plus haut numéroté entrée pour le périphérique inséré. Sur la ligne suivante qui fait référence au paramètre **controldevice_audio_name** nous assignons /dev/ttyUSB1 parce que le deuxième entrée ttyUSB numéroté est /dev/ttyUSB1.

*NB: S'il vous plaît noter que les ordinateurs manipuler le nommage d'entrées ttyUSB différemment selon les périphériques USB qui sont déjà connectés, il est donc important que vous adaptez la configuration en fonction des paramètres affichés **après** l'insertion du dispositif Huawei.*

La dernière ligne qui référence le paramètre de **destination** doit être modifié pour pointer vers le numéro de service associé au menu vocal auquel vous souhaitez vous connecter appelants qui téléphonent à la carte SIM dans ce dongle. Le paramètre par défaut point à 4100 pour les premiers deux appareils Huawei raccordés et de service 2100 pour le troisième dispositif connecté. Si vous n'avez qu'un seul périphérique connecté il suffit de modifier la section sous la rubrique «Interface 1».

Il est possible d'ajouter plus de 3 dongles Huawei pour le système, mais si vous souhaitez le faire, nous vous conseillons d'utiliser un concentrateur ttyUSB pour connecter les dongles. Si vous décidez d'ajouter plus de 3 dongles Huawei assurez-vous que vous mettez à jour le fichier de configuration en fonction du nombre d'appareils que vous avez ajoutés. Chaque dispositif supplémentaire devrait avoir une section dans le répertoire/opt/freeswitch/conf/autoload_configs/gsmopen.conf.xml du fichier de configuration, semblable à la suivante (n'oubliez pas de changer l'identifiant d'**interface** et les paramètres de **nom**):

```
<interface id="3" name="interface3">
   <param name="controldevice_name" value="/dev/ttyUSB8"/>
   <param name="controldevice_audio_name" value="/dev/ttyUSB7"/>
   <param name="destination" value="2100"/>
 </interface>
```

Copiez la section ci-dessus et coller immédiatement après la troisième section dans le fichier par défaut, mais prenez garde à incrémenter le paramètre **id interface** par 1 et aussi changer le paramètre de nom.

Dans notre exemple, si nous voulions ajouter un quatrième dispositif nous copier et coller un article immédiatement après la troisième section. La nouvelle section devrait ressembler:

```
<interface id="4" name="interface4">
    <param name="controldevice_name" value="/dev/ttyUSB9"/>
    <param name="controldevice_audio_name" value="/dev/ttyUSB8"/>
    <param name="destination" value="2100"/>
</interface>
```

Assurez-vous également que le paramètre **controldevice_name** et le paramètre **controldevice_audio_name** sont mis à jour en fonction de vos entrées spécifiques ttyUSB. Une fois que vous avez fait tout cela, enregistrez et fermez le fichier de configuration /opt/freeswitch/conf/autoload_configs/gsmopen.conf.xml en utilisant les icônes ou menus en haut de votre fenêtre.

3. REDÉMARREZ FREESWITCH

Pour les modifications de configuration que vous avez apportées prennent effet, vous devez redémarrer FreeSWITCH. Pour ce faire, ouvrez un terminal (Ctrl+Alt+T) et tapez les commandes suivantes. Appuyez sur la touche *Entrée* à la fin de chaque ligne.

```
$ sudo su
# service freeswitch restart
```

Attendez que l'invite de commande pour afficher de nouveau (vous devriez voir [OK] s'affiche sur le côté droit de l'écran).

Ensuite, exécutez la commande suivante, suivie de la touche *Entrée*:

```
# /etc/init.d/dispatcher_in restart
```

Les commandes ci-dessus devraient redémarrer FreeSWITCH et le répartiteur (Dispatcher). La prochaine fois que vous appelez, vous serez dirigé vers le service que vous avez mis à jour dans le fichier de configuration.

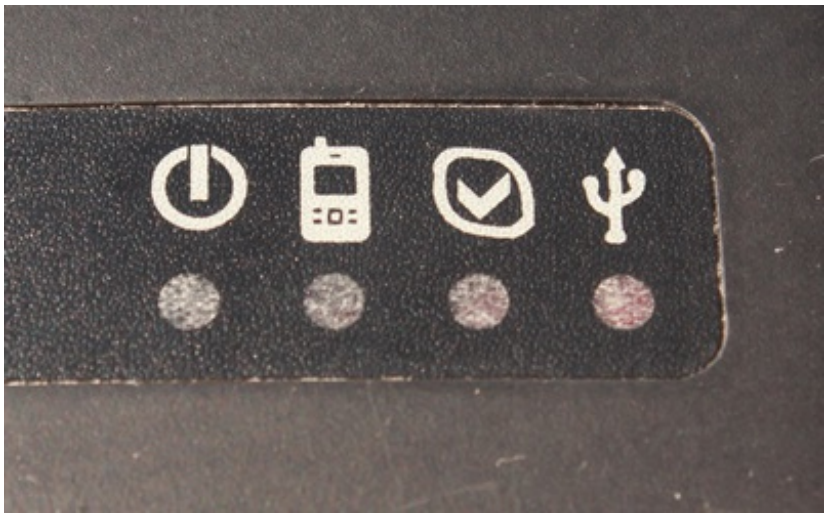
CONNEXION À UN MOBIGATER

1. S'assurer que le MobiGater n'est pas connecté à une alimentation électrique et qu'il n'est pas relié à l'ordinateur via le port USB. L'ordinateur sur lequel Freedom Fone a été installé doit également être éteint.
2. Insérez la carte SIM dans la baie à l'intérieur du MobiGater.

3. Prenez note de l'IMEI du MobiGater et le numéro de téléphone de la carte SIM qui a été inséré.
4. Branchez le MobiGater à l'alimentation.

5. Attachez le MobiGater à l'ordinateur via le câble USB.

6. Si tout est correct, la DEL sur le MobiGater s'allume comme suit: la DEL en vertu du pouvoir et des icônes USB s'allument rouge à la même fois. La DEL sous l'icône du téléphone portable se met à clignoter rouge environ toutes les quatre secondes, pendant que la carte SIM cherche à capter la tour de réseau mobile la plus proche.



7. Allumez l'ordinateur.
8. Si l'interface utilisateur Freedom Fone n'est pas déjà ouverte, double-cliquez sur le raccourci Freedom Fone sur votre bureau. Sélectionnez *Tableau de bord* › *Canaux GSM* à partir du menu principal de Freedom Fone. Le MobiGater vous avez relié devrait être affiché. Vous devrez peut-être cliquer sur le bouton Rafraîchir un certain nombre de fois pour voir cela.

Nous avons un problème connu avec certaines cartes mères en ce qui concerne la connexion à plusieurs MobiGaters. Raccordement des multiples MobiGaters sur certaines cartes mères peut entraîner une interférence des appels vocaux concurrents.

Voir la section Dépannage si vous rencontrez des difficultés en connectant MobiGaters.

MODIFICATION DE PARAMÈTRES PAR DÉFAUT

Le MobiGater est configuré par défaut pour de connecter les appels vers le menu vocal avec un numéro de service 4100. Pour diriger vos appels vers un autre menu vocal, ou à un *Laisser-un-Message RVI (LAM RVI)*, vous devrez modifier le fichier */usr/local/freedomfone/xml_curl/dialplan.xml*

Pour Version 2.0

```
gedit /usr/local/freedomfone/xml_curl/dialplan.xml
```

Pour Version 2.S

```
gedit /opt/freedomfone/xml_curl/dialplan.xml
```

Cherchez cet extrait de code:

```
<extension name="inbound_Mobigater1">
       <condition field="destination_number" expression="^5000$">
         <action application="transfer" data="4100 XML default"/>
       </condition>
   </extension>
   <extension name="inbound_Mobigater2">
       <condition field="destination_number" expression="^5001$">
         <action application="transfer" data="4100 XML default"/>
       </condition>
   </extension>
   <extension name="inbound_Mobigater3">
       <condition field="destination_number" expression="^5002$">
         <action application="transfer" data="2100 XML default"/>
       </condition>
   </extension>
```

Vous pouvez voir que les valeurs par défaut sont: 5000 ->4100, 5001->4100, 5002->2100. Dans la version 2.0, ce fichier sera créé via l'interface GUI une fois que nous aurons mise en œuvre l'ACL avec le système.

VÉRIFICATION DE VOTRE CONFIGURATION

Après l'installation a été terminée et tous les passarelles GSM ont été connectés, pourquoi pas tester Freedom Fone avec les échantillons audio fournis? Freedom Fone est livré avec un échantillon *menu vocal* complet qui vous permet de tester la fonctionnalité et la configuration de votre installation Freedom Fone.

MENUS VOCAUX

Un exemple de menu appelé «*Choléra*» seront disponibles immédiatement après l'installation. Ce menu a été conçu pour tester la sélection d'éléments dans le menu et pour démontrer la capacité de Freedom Fone.

Pour tester, il suffit de placer un appel à la carte SIM qui a été installé dans votre passerelle GSM à partir d'un téléphone et d'écouter pour la mélodie de menu bienvenue à la ligne d'assistance contre *Choléra*.

Écoutez attentivement les invites et choisissez une des options du menu offert. Une fois l'option menue est terminée, vous entendrez l'invite pour les Instructions du Menu vocal répéter.

Si vous NE POUVEZ PAS obtenir Freedom Fone à répondre aux sélections que vous faites en utilisant le clavier de votre téléphone, voir le Guide de dépannage dans le dossier Documentation sur votre bureau Freedom Fone.

Pour surveiller votre appel, sélectionnez *Données du système* › *Banque des données* d'appels à partir du menu principal Freedom Fone. Vous pouvez cliquer sur le bouton «Rafraîchir» à tout moment pour afficher les informations associées aux appels terminées ou aux appels en cours.

Vous pouvez voir les détails des sélections de clés faites par un appelant en réponse à un menu vocal en sélectionnant *Menus vocaux* › *Surveillance* à partir du menu principal de Freedom Fone.

LAISSER-UN-MESSAGE

Dans l'exemple menu *Choléra*, vous êtes en mesure de tester la fonctionnalité *Laisser-un-Message*.

Pour tester, placez un appel à la carte SIM qui a été installé dans votre passerelle GSM à partir d'un téléphone et écoutez pour la mélodie du menu bienvenu à la ligne d'assistance contre *Choléra*.

Écoutez pour, et suivre l'option afin de *laisser un message* (option #5). Suivez les invites audio, laissez votre enregistrement audio, puis raccrochez.

Vous entendrez le *Laisser-un-Message* Menu RVI par défaut de Freedom Fone et la fondamentale expérience de la fonctionnalité Laisser-un-Message.

Après avoir entendu le bip, vous devez laisser votre message vocal, puis raccrochez. Cette action entraînera automatiquement un message vocal à être sauvé.

Lorsque vous ensuite accéder la boîte de *réception au Centre de messages*, vous devriez voir votre nouveau fichier audio. Essayez de le jouer, et de voir comment la qualité est.

Si vous entendez cela, le succès! Vos passerelles GSM et Freedom Fone sont maintenant correctement configuré à laisser un message.

SMS

Pour tester la fonctionnalité de recevoir des SMS, il suffira d'envoyer un SMS simple au numéro de votre passerelle GSM d'un autre téléphone portable. Après avoir l'envoyé, visitez le *Centre de messages* › *SMS Entrants* pour voir si votre SMS est arrivé.

Si vous voyez ceci, la réussite! Vos passerelles GSM et Freedom Fone sont maintenant correctement configuré pour à recevoir les SMS.

DÉPPANAGE

Si vous n'obtenez pas un résultat attendu, consultez notre Guide de dépannage dans ce livre afin de trouver les indices sur la façon de résoudre ces problèmes communs qui entourent la configuration et l'installation.

LOCALISER VOTRE INTERFACE UTILISATEUR

Freedom Fone facilite les localisations PO basé. Pour plus d'informations techniques sur la façon d'extraire toutes les chaînes dans un fichier PO, lisez la section Localisation du notre Guide Pour Développeurs.

Freedom Fone ont déjà localisé des interfaces utilisateur dans plusieurs langues que vous pouvez les tirer profit de. Si vous souhaitez modifier votre version de Freedom Fone dans un langage plus approprié pour vous, suivez ces étapes.

L'exemple fourni est pour l'ajout d'une localisation française.

Téléchargez une copie du fichier de langue français le plus récent sur le site Freedom Fone.

Copiez votre fichier .po localisée sur le bureau de votre serveur Freedom Fone. S'il a un nom de fichier différent, renommez votre fichier .po localisée à default.po.

Ouvrez une **fenêtre de terminal** (en cliquant sur l'icône Terminal dans le centre de la barre de titre en haut de l'écran du bureau Freedom Fone) et créer un nouveau dossier avec les trois lettres ISO code (ISO_6393) pour la nouvelle langue. Assurez-vous à utiliser les conventions internationales de nommer votre dossier. Pour de plus amples informations visitez *http://www.sil.org/iso639-3/codes.asp*

Pour Version 2.0

```
cd /usr/local/freedomfone/gui/app/locale
sudo mkdir fre
cd fre
```

Pour Version 2.S

```
cd /opt/freedomfone/gui/app/locale
sudo mkdir fre
cd fre
```

Créez un dossier appelé LC_MESSAGES sous votre dossier de la langue nouvelle

```
sudo mkdir LC_MESSAGES
cd LC_MESSAGES
```

Copiez votre fichier default.po localisé dans ce dossier LC_MESSAGES

```
 cp /home/manguensis/Desktop/default.po default.po
```

Important: S'il vous plaît noter que le nom du dossier manguensis peut changer si vous utilisez une version différente:
v2.0.x = sekowei
v2.S.7, 2.S.8 = sharicus
v2.D.x = suyo

Modifiez les autorisations de rendre exécutable default.po par tous les utilisateurs.

```
chmod a-x default.po
```

Ensuite, nous devons ajouter la nouvelle langue comme une option pour le sélecteur de langue déroulant sur la page *Tableau de bord* › *Paramètres* sur Freedom Fone.

Ouvrez la configuration CakePHP fichier

Pour Version 2.0

```
gedit /usr/local/freedomfone/gui/app/config/config.php
```

Pour Version 2.S

```
gedit /opt/freedomfone/gui/app/config/config.php
```

et ajouter votre langage au fond de la variable $config['LANGUAGES']. Assurez-vous d'ajouter une virgule à la fin de la ligne au-dessus de votre entrée.

```
config['LANGUAGES']=   array(
'eng'   =>   __('English',true),
'fre'   =>   __('French',true),
'por'   =>   __('Portuguese',true),
'esp'   =>   __('Spanish',true),
'swa'   =>   __('Swahili',true)
);
```

Dans l'arrière, CakePHP s'applique la locale sélectionnée dans la AppController (beforeFilter). Pour tester votre localisation, aller à la page *Tableau de bord* › *Paramètres* sur Freedom Fone et sélectionnez votre nouvelle option de langage.

DÉPANNAGE

INSTALLATION

INSTALLATION NE DÉMARRE PAS

Si vous remarquez dans l'installation que votre ordinateur charge encore à votre système d'exploitation antérieur, il peut y avoir un problème avec les paramètres de l'ordre de démarrage BIOS.

Les instructions sur la façon d'entrer dans les paramètres du BIOS varient pour différents modèles d'ordinateurs. S'il vous plaît consulter le manuel de votre ordinateur pour plus d'instructions.

Également, vous ne pouvez pas avoir vu le premier écran de la séquence d'installation si votre DVD d'installation de Freedom Fone a adopté par défaut le mode LiveCD. Ce qui se passe par défaut si vous attendez trop longtemps avant de choisir l'option *d'Installation LiveCD Personnalisé*.

PASSERELLES GSM

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE NON DISPONIBLE

Aller à l'écran *Tableau de bord* › *Canaux GSM* dans l'interface utilisateur de Freedom Fone pour vérifier le niveau du signal associé à la carte SIM que vous appelez.

Sur les tables qui apparaissent, regardez la colonne pour le *niveau du signal*.

POUR L'OFFICEROUTE

Les valeurs du niveau de signal pour l'OfficeRoute peuvent être pauvres, bonnes ou excellentes. Si le signal est faible s'il vous plaît trouver un meilleur emplacement pour l'OfficeRoute ou d'étendre votre antenne à un endroit où vous pouvez obtenir une meilleure réception.

Vérifiez également que le numéro IMSI est présent pour chaque carte SIM dans l'OfficeRoute. Si ce n'est pas le cas, arrêtez l'ordinateur et l'OfficeRoute, veiller à ce que les cartes SIM sont bien en place et rallumez vos passerelles.

POUR LE MOBIGATER

Les valeurs de niveau de signal pour le MobiGater devrait lire 2 ou plus pour un rendement satisfaisant. Si la valeur de niveau de signal est inférieure à 2 s'il vous plaît trouver un meilleur emplacement pour la passerelle MobiGater.

Également vérifier à voir si les deux valeurs de l'IMSI et IMEI sont peuplées sur les tables MobiGater. Si ce n'est pas le cas, s'il vous plaît éteindre votre ordinateur et le MobiGater aussi. Assurez-vous que la carte SIM est correctement installée et puis reconnectez la passerelle et le pouvoir en place à nouveau.

APPELS SONNENT CONTINUELLEMENT

Il y a de nombreuses causes de ce problème et nous les avons décrites dans l'ordre logique dans lequel vous pouvez les résoudre.

a. Une licence a expiré ou un OfficeRoute qui n'est pas entièrement sous licence causent les appels à ne pas être transféré au Freedom Fone. Pour vérifier que vous avez une licence complète entrez l'adresse IP de l'OfficeRoute dans un navigateur et connectez-vous. Sous l'onglet réseau vérifiez que le SNMP est activé ainsi que la date d'expiration de la licence n'est pas passé. Si vous trouvez que votre licence a expiré ou que vous n'avez pas toutes les fonctions activées s'il vous plaît contactez votre fournisseur de votre OfficeRoute.
b. eth0:0 qui est l'alias de réseau doit être mis sur l'ordinateur qui est en exécutant le Freedom Fone afin que le Freedom Fone communique avec l'OfficeRoute. Si vous émettez une commande *ifconfig* (cliquez sur l'icône Terminal dans le centre de la barre de titre en haut de l'écran Freedom Fone bureau) et vous ne voyez pas une référence à eth0:0 avec une adresse IP de 192.16 8.1.250 sur la sortie, suivre les instructions sur la configuration d'alias du réseau donnés dans ce document.
c. Si FreeSWITCH a cessé de fonctionner, Freedom Fone ne communique pas avec l'OfficeRoute. À partir de Freedom Fone accédez à *Tableau de bord* › *Santé* sur l'interface qui apparaît, vérifier si à la fois le FreeSwitch et le répartiteur sont en cours d'exécution. Si les deux sont en cours d'exécution, une coche verte indique contre chaque un, si ce n'est pas un cercle rouge apparaîtra.

Si le FreeSWITCH a cessé pour quelque raison, ouvrez le terminal de commande et exécutez la commande suivante:

```
service freeswitch restart
```

Le message suivant doit apparaître après l'exécution de cette commande:

```
Freedom Fone: Starting Freeswitch freeswitch
```

Si le répartiteur a arrêtés, exécutez la commande suivante à partir du terminal de commande:

```
/etc/init.d/dispatcher_in reload
```

Cette commande doit être suivie par une sortie ci-dessous

```
Freedom Fone: Stopping dispatcher [OK]
Freedom Fone: Starting dispatcher [OK]
```

Après la délivrance des commandes ci-dessus naviguer au *Tableau de bord* › *Canaux GSM*, rafraîchissez la page et vérifier si le MobiGater ou l'OfficeRoute est enregistré à votre heure locale actuelle. Remarque: il peut prendre plusieurs presses de Rafraîchir avant que le GSM registre vos passerelles.

Lorsque vous avez terminé, essayez d'appeler les numéros à l'intérieur de vos passerelles GSM.

Si l'adresse IP du serveur SIP n'est pas configurée pour l'adresse IP de l'ordinateur qui exécute Freedom Fone, les appels à l'OfficeRoute sonneront continuellement. Pour remédier cela, ouvrez l'interface d'OfficeRoute en tapant l'adresse IP de l'OfficeRoute dans la fenêtre d'adresse URL du navigateur.

Une interface d'OfficeRoute devrait apparaître, connectez-vous avec le nom d'utilisateur et mot de passe correct. Le nom d'utilisateur par défaut: « Admin » et le mot de passe; «2n».

À partir de l'interface d'OfficeRoute cliquez sur l'onglet Services de téléphonie en haut de la page. Sur l'interface qui apparaît, regardez à votre gauche et allez vers *Passerelles* › *Lignes SIP*.

Utilisez la fonction d'édition à éditer l'adresse IP du serveur SIP. Cette adresse doit être la même que l'ordinateur qui exécute le Freedom Fone.

APPELS COUPÉS IMMÉDIATEMENT APRÈS UNE SEUL SONNERIE

Cela peut être causé par un appel qui est acheminé à un menu RVI qui n'existe pas. Cela peut être dû à une suppression accidentelle d'un RVI pendant les opérations.

À partir de Freedom Fone, naviguez à *Centre RVI* › *Menu vocal*. Sur l'interface qui apparaît assurer qu'il y ait au moins un ensemble des menus RVI. Si aucun n'est défini, créer un en utilisant le bouton Créer.

POUR LES MOBIGATERS

S'il y a au moins un menu RVI définie sur l'interface et pourtant les appels continuent à couper, s'il vous plaît suivez les instructions ci-dessous:

Ouvrez le terminal de commande et entrez la commande suivante,

Pour Version 2.0

```
gedit /usr/local/freedomfone/xml_curl/dialplan.xml
```

Pour Version 2.S

```
gedit /opt/freedomfone/xml_curl/dialplan.xml
```

Ce devrait lancer l'éditeur gedit avec le contenu du fichier *dialplan.xml* affiché. Faites-le défiler du fichier à une section avec le sous-titre «MobiGaters entrant». La section devrait ressembler à l'extrait de code ci-dessous:

```
<!-- INBOUND MOBIGATERS -->
<extension name="inbound_Mobigater1">
<condition field="destination_number" expression="^5000$">
<action application="transfer" data="4100 XML default"/>
</condition>
</extension>
<extension name="inbound_Mobigater2">
<condition field="destination_number" expression="^5001$">
<action application="transfer" data="4100 XML default"/>
</condition>
</extension>
<extension name="inbound_Mobigater3">
<condition field="destination_number" expression="^5002$">
<action application="transfer" data="2100 XML default"/>
</condition>
</extension>
```

Les numéros de service RVI qui sont soulignés ci-dessus doivent correspondre aux numéros de service RVI qui existent sur votre serveur Freedom Fone. Assurez-vous que les numéros de service indiqué dans votre fichier *dialplan.xml* existent sur votre Freedom Fone. Si le plan de numérotation est de diriger les appels vers un menu vocal qui n'existe pas, simplement modifier le numéro du service à un nombre de service RVI valide. Si vous voulez diriger un MobiGater spécifique à un autre menu vocal que celui par défaut 4100/2100, vous pouvez simplement changer le numéro de service pour le numéro de service désiré au menu vocal que vous avez créé.

POUR L'OFFICEROUTE

Si vous consultez la page Menus vocaux du Freedom Fone et voir qu'il y a au moins un Menu RVI défini s'il vous plaît suivez les instructions ci-dessous:

Ouvrez l'interface web d'OfficeRoute et tapez l'adresse IP de l'OfficeRoute dans la fenêtre d'adresse du navigateur. Connectez-vous en entrant le nom d'utilisateur et le mot de passe. Les paramètres par défaut sont les suivants:

Nom d'utilisateur: *Admin*
Mot de passe: *2n*

Une fois connecté, cliquez sur l'onglet « services de téléphonie » en haut de la page. Sur la page qui s'affiche regardez à votre droite et cliquez sur le lien *Routage GSM*, sous le lien, cliquez sur *GSM*.

Sur l'interface qui apparaît veiller à ce que chaque module GSM est dirigé vers un numéro de service RVI qui existe sur Freedom Fone. Vous pouvez utiliser la fonction d'édition à droite de chaque ligne pour spécifier le numéro du service RVI.

DES APPELS SONT TRANSMIS MAIS LEUR AUDIO EST JOUÉ PAR DES ENCEINTES DE L'ORDINATEUR PORTABLE

Certains ordinateurs portables pouvez rencontrer un problème d'acheminer l'audio chez l'appelant après avoir répondu à un appel. L'audio est ensuite acheminé vers les haut-parleurs de l'ordinateur portable au lieu de retourner à l'appelant via le téléphone. L'appelant connaîtra un silence sur son téléphone même si le téléphone indique qu'un appel est en cours. C'est une question à voir avec l'USB de l'ordinateur portable et en générale se passe lors de l'exécution de deux MobiGaters sur des ports USB adjacents. Pour remédier à cela, suivez les instructions ci-dessous:

1. Éteindre l'ordinateur portable et le MobiGater.
2. Retirez l'une des MobiGaters adjacentes et branchez-le dans un autre USB qui n'a rien relié à côté de lui.
3. Redémarrez votre ordinateur portable et commencer le MobiGater.

OFFICEROUTE N'AFFICHE PAS SUR LA PAGE GSM CANAL BIEN QUE LES APPELS SONT EXAUCES

C'est généralement le cas lorsque vous changez l'adresse IP par défaut de l'OfficeRoute *192.168.1.46* à autre chose. Freedom Fone utilise l'adresse IP de l'OfficeRoute pour capturer des informations de paramètres telles que les numéros IMSI, l'enregistrement du réseau, l'opérateur et le niveau du signal.

Pour remédier ouvrez le fichier config.php dans l'emplacement en utilisant la commande:

Pour Version 2.0

```
gedit /usr/local/freedomfone/gui/app/config/config.php
```

Pour Version 2.S

```
gedit /opt/freedomfone/gui/app/config/config.php
```

Changer l'adresse IP de l'OfficeRoute qui est sur ce fichier à la nouvelle adresse IP que vous avez attribué l'OfficeRoute. La section vous modifierez devrait ressembler à l'extrait de code ci-dessous;

```
config['OR_SNMP']= array(
array('ip_addr' => '192.168.1.46' ,
'community' => 'public' ,
'object_id' => '1.3.6.1.4.1.6530.4.2.2.1'
));
```

Lorsque vous avez terminé, enregistrez le fichier et rafraîchissez votre page GSM canaux sur Freedom Fone, vous devriez voir l'OfficeRoute est enregistré.

PROBLÈMES AVEC MENUS VOCAUX

JE NE PEUX PAS ENTENDRE L'INVITE DE MENU VOCAUX PARCE QU'UNE VOIX M'HARCELER À PROPOS DE CEPSTRAL.

Cepstral est un synthétiseur texte à la parole (STP) utilisé par Freedom Fone. Le logiciel ne fonctionnera sans une licence et avant qu'il lise chaque ligne de texte, Cepstral jouera un rappel d'aller acheter une licence. Nous utilisons la voix Allison KHz 8 pour Linux.

Vous allez entendre cette voix parce que vous avez entré du texte dans la grande zone de texte étiqueté Description dans votre menu vocal. Si ce n'est pas qu'est-ce que vous voulez, vous pouvez supprimer ce texte et il sera la fin à ce problème.

CORRECTIF 1: ACHETER ET ENREGISTRER LE PERMIS D'ALLISON 8 KHZ DU SITE WEB CEPSTRAL

Une licence pour la voix Allison KHz 8 pour Linux peut être acheté à partir https://www.cepstral.com/. Une fois que vous obtenez la licence vous pouvez inscrire la voix en lançant l'exécutable de l'invite de commande comme suit:

- Ouvrez une fenêtre de terminal en cliquant sur l'icône Terminal dans le centre de la barre de titre en haut de votre écran.
- Lorsque vous êtes invité pour un mot de passe:
  FFv2.S.4 utilisateurs type « manguensis »
  FFv2.S.7 et 2.S.8 utilisateurs type « sharicus »
- À l'invite, tapez

```
/opt/swift/bin/swift --reg-voice
```

Suivez les instructions pour entrer dans les détails liés à votre licence. Il vous sera demandé pour la Nom de la clé, l'Organisation et la Clé de licence.

CORRECTIF 2: CRÉER VOS PROPRES FICHIERS AUDIO ET ÉVITER COMPLÉTEMENT LA TEXTE A LA PAROLE

Si vous utilisez vos propres fichiers audio vous n'avez pas besoin d'utiliser du texte à la parole du tout!

J'AI ESSAYE DE TÉLÉCHARGER LES OPTIONS DE MENU MAIS AUCUN DE ME FICHIERS SE REFLÈTENT SUR L'ÉCRAN OPTIONS DE MENU. CE QUI VA MAL?

Les chances sont que le fichier que vous avez essayé de télécharger était plus grand que la taille du fichier maximale (10 Mo) autorisés. Réduire la taille du fichier audio en raccourcissant la durée et / ou en s'assurant qu'il a été créé comme un fichier .wav ou .mp3 qui est mono avec un taux d'échantillonnage de 8kHz.

Les caractères autres que «a-z», «0-9» ou «- et _» peuvent créer des problèmes pour les noms de fichiers lorsque vous téléchargez les fichiers. Si vous voyez *le Fichier introuvable* message lorsque vous essayez de jouer le contenu audio transféré, essayez de ré-télécharger le contenu avec un nom de fichier qui suit les règles.

RÉSEAUTAGE

CARTE RÉSEAU N'EST PAS RECONNU APRÈS L'HIBERNATION

Il s'agit d'un bogue sur Ubuntu. Vos noms d'interface tels que *eth0* sont assignés à une interface physique, en particulier l'adresse MAC de cette interface. Lorsque vous hiberner et puis essayez de redémarrer, le système tente d'attribuer une nouvelle adresse MAC à votre carte réseau. Ainsi quand votre adresse MAC change le système pense que c'est une nouvelle carte réseau et attribue le nom libre suivant, permet de dire qu'eth1.

Toutefois votre fichier de configuration du réseau est toujours référence à l'ancien nom *eth0*. Donc, fondamentalement, vous vous retrouvez à essayer d'appliquer la configuration à une carte réseau qui n'existe pas, alors il y a une nouvelle carte réseau sans aucune configuration. Fondamentalement plus de réseau ...

Alors, comment voulez-vous y remédier?

Faites une sauvegarde du fichier *70-persistent-net.rules*:

```
sudo cp /etc/udev/rules.d/70-persistent-net.rules /etc/udev/rules.d/70-persistent-backup
```

Maintenant, quand vous avez fait une sauvegarde, supprimez le fichier

```
sudo rm /etc/udev/rules.d/70-persistent-net.rules
```

Redémarrez l'ordinateur

```
reboot
```

Donc en gros ce vient de supprimer tous les ancienne adresse MAC de nommer (eth0) mappages, alors quand le système démarre celles-ci doivent être créé à nouveau correctement.

CARTE RÉSEAU N'EST PAS RECONNU SUR LA NOUVELLE INSTALLATION

Pas toutes les cartes réseau ne disposent de pilotes qui sont pris en charge par Ubuntu. Il peut arriver qu'après l'installation de votre Freedom Fone sur l'ordinateur, vous constatez que la carte Ethernet ne s'affiche pas lorsque vous exécutez la commande *ifconfig*. La solution est peut-être de changer la carte Ethernet. Lorsque vous choisissez une carte réseau pour remplacer, essayer d'obtenir quelque chose qui n'est pas le dernier, comme d'habitude Ubuntu prend du temps pour mettre à jour sa base de données pilote.

Si vous n'avez pas une autre carte réseau, vous pouvez connecter un modem USB GSM à l'ordinateur de bureau ou portable et se connecter à l'Internet, et puis suivez les instructions ci-dessous. Si vous n'avez pas le modem USB, vous devrez faire cela sur un autre ordinateur avec connexion Internet et puis transférer les fichiers que vous avez téléchargés.

Instructions

Pour télécharger, compiler et installer le pilote, allez d'abord à http://linuxwireless.org/download/compat-wireless-2.6 et télécharger le fichier nommé *compat-wireless-2.6.tar.bz2* (vous ne pouvez pas le télécharger dans le terminal en raison de l'anti-hotlinking). Enregistrez-le sur votre bureau. Ensuite, exécutez ces commandes dans un terminal de commande suivante:

```
sudo apt-get update
sudo apt-get install build-essential
cd ~/Desktop
tar -xjvf compat-wireless-2.6.tar.bz2
cd compat-wireless-2.6.39-1/drivers/net/atl1c
make
sudo make install
```

Puis redémarrez. Espérons que votre Ethernet fonctionne automatiquement après le redémarrage, sinon, pour insérer le pilote exécutez:

```
sudo modprobe atl1c
```

NB: Bien que les pilotes sont inclus dans la pile compat-wireless ils sont en fait des pilotes pour une carte Ethernet pas une carte sans fil. Dans l'exemple j'ai choisi le *compat-wireless-2.639-1.tar.bz2* parce que c'est la dernière version stable du noyau que j'utilise. Chaque fois que vous regardez pour les pilotes à l'avenir, choisir la dernière version stable du noyau que vous exécutez sur. Pour vérifier la version du noyau émettre la commande *uname –r* dans le terminal de commande.

FIXATION DE L'ALIAS RÉSEAU À TITRE DÉFINITIF

Freedom Fone définit l'alias de réseau sur *eth0:0* au moment du démarrage via le script */etc /rc.local*. Ce paramètre n'est pas permanent et fixé à chaque fois que vous démarrez. Si pour quelque raison la mise en réseau n'est pas activée lorsque vous démarrez, l'alias ne peut pas être réglé. Cela représente un défi puisque Freedom Fone utilise cet alias pour communiquer avec l'OfficeRoute. Dans un tel scénario, afin d'obtenir Freedom Fone fonctionnant vous devrez activer le réseau et redémarrez la machine.

Pour éviter d'avoir redémarré la machine chaque fois que vous oubliez d'activer réseautage avant de redémarrer, faire les ajouts suivants au fichier */etc/network/interfaces* (cliquez sur l'icône Terminal dans le centre de la barre de titre sur votre bureau Freedom Fone).

Instructions

```
sudo gedit /etc/network/interfaces
```

Ajoutez la configuration suivante:

```
auto eth0:0
iface eth0:0 inet static
name Ethernet alias LAN card
address 192.168.1.250
netmask 255.255.255.0
broadcast 192.168.1.255
network 192.168.1.0
```

Enregistrez le fichier et redémarrer le réseau avec la commande suivante:

```
sudo /etc/init.d/networking restart
```

À partir de maintenant, si le eth0:0 n'apparaît pas après le démarrage parce que le réseau a été désactivé, vous aurez simplement à activer le réseau par un clic droit sur l'icône réseau sans fil à la barre des tâches supérieure, puis exécutez la commande ci-dessus pour redémarrer le réseau.

AUTRES PROBLÈMES

PROBLÈMES AVEC TEMPS

Si vous trouvez que les fichiers journaux rapportent des temps incorrecte ou que l'heure de début de *sondages* n'adhère pas, il peut y avoir un problème avec votre temps de système.

Vérifiez de voir si le temps dans le coin en haut à droite de votre ordinateur d'installation Freedom Fone est correctement réglé. Si ce n'est pas, vous pouvez cliquer dessus et le régler.

L'INTERFACE DE FREEDOM FONE SE BLOQUE

Ceci est habituellement provoqué en retirant les passerelles GSM tandis que Freedom Fone est en cours d'exécution. S'il vous plaît vérifiez que la puissance aux passerelles GSM est stable et toutes les connexions à l'ordinateur sont fermes.

DES APPELS SONT TRANSMIS MAIS LEUR AUDIO EST JOUE PAR DES ENCEINTES DE L'ORDINATEUR PORTABLE

Voir *Dépannage - Passerelles GSM*

GUÍA DE AUDIO

POUR TRAVAILLER AVEC AUDIO ET FREEDOM FONE

Freedom Fone a été conçu pour utiliser les réseaux téléphoniques. Cela pose un certain nombre de problèmes dont les utilisateurs doivent être conscients durant la création de fichiers audio pour la plateforme.

L'infrastructure de téléphonie transmet un signal audio dans un format de qualité médiocre. Cela signifie que le contenu audio que nous créons doit être simple, facile à comprendre et devra être créé avec une certaine spécificité technique.

Puisque le contenu est accessible en composant des numéros de téléphone connectés à un serveur Freedom Fone, la durée de lecture sera directement liée au coût de l'appel. Clarté et de brièveté seront donc appréciées par la plupart des appelants.

REDACTION DE SCÉNARIOS

CONSEILS GÉNÉRAUX

- Lisez votre texte à haute voix, cela vous aidera à contrôler le débit de vos paroles.
- Effectuez beaucoup de répétitions: demandez aux gens d'écouter votre texte et de fournir les informations manquantes. Soyez autocritique.
- Aidez l'auditeur à comprendre: utiliser un langage simple, expliquer les mots inconnus et les abréviations. Trouvez une structure compréhensible à l'information offerte. Par exemple, commencez par une vue d'ensemble puis fournissez chroniquement le détail.
- Si un terme est utiliser, par exemple le mot «parlement», ne pas passer à un autre terme dans le même texte, par exemple, «assemblée».
- Faites des phrases aussi courtes que possible.
- Répétez les termes importants afin de rappeler à l'auditeur ce dont vous parlez.
- Évitez les synonymes, ils prêtent souvent à confusion chez l'auditeur.
- Évitez d'utiliser les mots étrangers. Utilisez une traduction ou une explication si aucun mot local ne fait l'affaire.
- Si votre script nécessite des chiffres, concentrez-vous sur deux ou trois chiffres clés, ceux absolument nécessaires. Arrondissez les numéros sans pour cela changer le contenu de l'information de votre message. Il est préférable de décrire «50%», comme «la moitié» ou «200» comme «double» ou «deux fois quelque chose...».
- Faites des comparaisons quand vous parlez de taille, de montants ou de quantités d'objets. Cela permet aux auditeurs de visualiser ce que vous dites. Il est préférable de puiser vos comparaisons dans les repères de référence de vos auditeurs, ce qu'ils connaissent et peuvent s'identifier. Par exemple, au lieu de décrire la hauteur d'un mur «de 2 mètres 40 centimètres», il serait plus utile de dire que le mur est «plus grand que la taille d'un homme».

CONSEILS DE PRÉSENTATION

ÉCRIRE POUR VOS AUDITEURS

Lorsque vous écrivez un script pour la radio, vous devez toujours garder à l'esprit que vous écrivez pour les auditeurs, et non pas pour les lecteurs. Les lecteurs peuvent relire une phrase, sauter un paragraphe, lire à leur propre rythme; les auditeurs ne le peuvent pas!

Les textes Audio s doivent être bien présentés, structurés logiquement et faciles à comprendre. Si les auditeurs trébuchent sur des mots inconnus, s'ils perdent l'attention ou sont distraits pendant un moment, une grande partie du message sera perdu.

Les scripts audios ne sont pas de la littérature. À la radio, la simplicité prime. Des mots simples, clairs, des phrases courtes et une structure logique sont nécessaires à transmettre les informations. Les scripts pour la radio devraient être informelles, directes et polies. Lorsque vous écrivez votre script, et quand vous le présenter en direct, imaginez que vous parlez à un seul auditeur comme à votre voisin, votre ami ou votre tante. Pensez à la façon dont vous pourriez leur dire les informations que vous voulez faire passer. Parlez comme si vous vous adressiez à cette personne face à face. Vous découvrirez que votre présentation sera beaucoup plus directe et plus animée.

La langue radio devrait être très proche de la langue parlée. Écrivez comme vous parlez. Toutefois, cela ne signifie pas de parler en langage familier ou en argot (bien que certains mots familiers puissent être glisses des endroits bien précis). Lorsque vous écrivez votre script, vous devez toujours savoir quel est le langage approprié pour au profil type. Vous devez également garder à l'esprit quelles sont les sensibilités, morales, ethniques et religieuses de vos auditeurs. Quels mots sont tabous? Être négligent peut faire beaucoup de tort à votre image et crédibilité.

LA STRUCTURE D'UN SCRIPT

Imaginez que vous devez prendre vos auditeurs par la main et les conduire à travers le sujet sur une trajectoire droite, sans possibilité de s'égarer à droite ou à gauche. Pour votre manuscrit, cela signifie:

- une solide introduction, attirant l'attention des auditeurs,
- puis l'apport de faits principaux, une description du contexte et des détails,
- et enfin terminer par une conclusion et / ou une perspective.

CE À QUOI DEVRAIT RESSEMBLER VOTRE SCRIPT

- N'écrivez que sur un côté de feuiller (évitez tout bruit des pages lors de l'enregistrement)
- Utilisez un interligne généreux (soulignez les mots a mieux prononcer ou pour mieux marquer l'intonation)
- Faites des paragraphes clairs – ce moyen visuel vous montrera d'un coup d'œil où faire une pause et prendre sa respiration
- Écrirez lisiblement (afin que donc le lecteur ne trébuche pas sur certains mots ou expressions difficiles à lire, comme par exemple des corrections illisibles) - mieux encore ; tapez le script final
- Lisez votre texte à haute voix lors de son 'écriture. Vous saurez immédiatement si le script marche et évitez les mots difficiles à prononcer. Cela vous aidera aussi à vérifier la durée d'enregistrement.

PARLANT DEVANT LE MICROPHONE

Vous avez choisi le bon format pour votre sujet. Vous avez écrit un texte compréhensible et clairement structuré - maintenant vous devez le présenter d'une manière attrayante avec votre voix.

- Relisez le texte plusieurs fois avant l'enregistrement afin de vous en familiariser.
- Ménagez votre voix ; ne la stressez pas par de la fumée de tabac, de l'alcool ou des cris.
- Avant la lecture, étirez votre corps comme vous le feriez avant de faire de l'exercice.
- Faites un massage de votre figure, votre cou et épaules/ ouvrez la bouche très grand ; détendez vos lèvres avec votre langue détendez-vous en faisant vibrer vos lèvres l'une contre l'autre (comme font les enfants).
- Parlez naturellement ; ne déguisez pas, n'exagérez pas ou ne masquez pas votre voix.
- Il n'y a que deux règles pour insister sur les mots: 1. Mettre l'accent sur les mots (en général: les noms) qui sont éminemment important dans le texte, 2. Parmi ces mots ne souligner que ce qui est nouveau dans le texte. Si vous respectez ces règles et moins vous soulignez les mots, plus vous aurez l'air compétent et serez crédible.
- Essayer de vous détendre lors de la lecture, rendez votre studio aussi confortable que possible pour votre bien être.
- Si vous faites un lapsus, relisez la phrase entière (ou même commencer avec la phrase précédente, vous pouvez les couper lors de l'édition). Surtout prenez un bon souffle avant de commencer, même plusieurs! Ne vous pressez pas.
- Demandez à vos amis de commenter sur votre présentation. Apprécier leurs points de vue - vos amis sont vos auditeurs!

VOX POP

Un vox pop est un format de journalisme court, qui rassemble un nombre de vues de gens ordinaires sur un sujet précis. Les déclarations sont orales, les pensées cohérentes, les opinions ou les explications, peuvent être compris sans avoir entendu une question. Un bon pop vox est instructif et divertissant.

CARACTÉRISTIQUES

- Offre une variété de points de vues différents (hommes/femmes/jeunes/vieux).
- Offre un contraste d'opinions (pour et contre).
- Longueur: 1 à 1,5 minutes; durée de chaque énoncé: 5 à 15 secondes.
- À la radio, la vox pop est généralement associée à une interview ou à un reportage.

OBJECTIF

- Tient compte de l'opinion publique.
- Encourage la participation des gens.
- Assure l'authenticité et la crédibilité.
- Rend les thèmes plus vivants et attractifs.
- Comble le fossé entre la radio et les auditeurs.

LA QUESTION

- Devrait être personnelle (elle doit toucher la vie des gens), actuelle, pertinente et compréhensible. Une question qui nécessite des explications ne marchera pas.
- Tout d'abord imaginez les déclarations que vous pourriez recevoir - et ce que vous souhaitez. Formulez la question en conséquence.

ENREGISTREMENT

- Choisissez le bon endroit: semi-bondé, relativement calme (pas de bruit indésirables, par exemple voitures bruyantes, musique, vent, avions). Un endroit où les gens sont à l'aise, pas pressés.
- Enregistrez, conservez les bruits derrière vous (tourner votre dos contre le bruit).
- N'enregistrez pas votre question - vous n'en avez pas besoin. Orientez donc votre microphone sur la personne interviewée dès le départ.

LA RENCONTRE

- Surveillez votre langage corporel – ayez confiance en vous i et soyez intéressé.
- Présentez-vous brièvement: saluez, mentionnez votre nom, votre "station", expliquez- en une phrase - que vous demandez aux gens leur opinion sur le sujet choisi, puis posez votre question.
- Ne faites pas de commentaire sur la déclaration de la personne pendant qu'ils parlent ("... aha ... Je vois ... oui..."). Souriez juste et hochez la tête.
- N'interrompez pas les gens. Quand ils s'arrêtent de parler, attendez deux secondes afin de s'assurer qu'ils ont vraiment fini leur déclaration. Parfois, cela les encourage à poursuivre leur dialogue, et peut-être ils vous donneront la déclaration que vous recherchez.
- Reformulez votre question si nécessaire - mais changez seulement quelques mots, et non pas le sujet.
- Faites des enregistrements courts et accrocheurs.
- Ne demandez pas les noms des personnes interviewées- ils doivent rester anonymes.
- Remercier les interviewés pour leur participation.

ÉDITION

- Choisissez seulement les déclarations intéressantes et audibles, celles d'une bonne qualité qui servent l'objectif que vous souhaitez atteindre avec le vox pop.
- Choisissez en une variété de 5 à 7: des déclarations d'hommes/femmes/jeunes/vieux; pour/contre; longues/courtes.
- Choisissez un bon début et une bonne fin de la vox pop. La première doit être une déclaration qui attire l'oreille. La dernière est celle dont les auditeurs se souviendront.

RÉSUMÉ NOUVELLES

Des nouvelles locales peuvent être particulièrement intéressantes pour les auditeurs - plutôt parce que les gens sont intéressés par ce qui se passe dans leur quartier. La proximité ajoute de la valeur aux nouvelles.

Il existe deux approches pour trouver des nouvelles locales. Soit quelque chose se passe dans votre ville / région, ou bien vous trouverez un angle local a des nouvelles nationales ou internationales. Par exemple, une controverse gouvernementale ou diplomatique entre votre pays et le pays voisin affecte les citoyens de votre ville ayant des origines dans cet autre pays.

CARACTÉRISTIQUES DES NOUVELLES

- Ce sont des questions d'actualité
- Elles sont d'intérêt général ou pour une audience considérable
- Elles sont pertinentes pour les auditeurs
- Quelque chose qui se passe pour la première fois, quelque chose qui a plus d'ampleur ou est plus rapide, peut également servir des nouvelles
- Les nouvelles peuvent être tragiques, ou éveiller la sympathie, la colère ou le rire

QU'ENTEND-ON PAR NOUVELLES

- Des mesures prises par le gouvernement, l'opposition, le parlement, les partis politiques, ou les ONGs
- Des développements politiques ou des décisions
- Des évolutions sociales et des conflits
- Des conférences, réunions ou manifestations
- Des catastrophes naturelles
- Un accident
- Un crime
- Du sport
- De l'inhabituel ou de l'extraordinaire
- Des histoires d'intérêt humain
- Le temps

OÙ SE PROCURER DES NOUVELLES

- De l'administration, des fonctionnaires, des dirigeants politiques
- De la police
- Des hôpitaux
- Des communiqués de presse
- Par l'Internet
- Par les journaux, magazines
- Des programmes de radio
- Des contacts personnels
- Grâce à une observation personnelle

TACHES D'UN REDACTEUR DE NOUVELLES LOCALES

- Sélectionnez les nouvelles
- Vérifiez les nouvelles
  - À un niveau local, il peut être nécessaire de rechercher les faits qui pourraient étayer les nouvelles
  - Demandez-vous si la source est fiable?
  - Recouper les informations: mentionner vos sources dans le texte, en particulier lorsque l'information n'est pas entièrement confirmée.
- Décidez de l'ordre des nouvelles: l'ordre classique est de commencer par des sujets politiques et économiques et de procéder à des sujets culturels, des nouvelles sportives et des histoires à caractère humain
- Rédiger les nouvelles
- Présenter ou enregistrer les nouvelles et les rendre disponibles pour les appels

CONTENU DES NOUVELLES

Le cœur des nouvelles devrait répondre à 7 questions:

- Qui était impliqué?
- Qu'est-il arrivé?
- Quand est-ce arrivé?
- Où est-ce arrivé?
- Comment est-ce arrivé?
- Pourquoi est-ce arrivé?
- Quelle est la source?

Cette information est appelé le « principal » et est le début de les nouvelles. Après, d'autres détails peuvent être ajoutés, le fond de les nouvelles expliqué - mais souvent, il n'y a pas assez de temps pour les détails et le fond.

LE FORMAT D'UN BULLETIN DE NOUVELLES FREEDOM FONE

Un bulletin de nouvelles Freedom Fone a une longueur totale d'environ 2 minutes et comprend 4 sortes de nouvelles, chacune d'environ 30 secondes. Chaque bulletin commence par la phrase: "Les nouvelles de ... (ville / région), le ... (jour, semaine)".

EXEMPLE DE CONTENU DE NOUVELLES

Le texte ci-dessous est un texte original - essayez d'utiliser œuvre toutes les astuces trouvées tout au long du chapitre *Production de Contenu* afin d'améliorer ce texte, puis vérifiez comment nous l'avons amélioré!

> **LES MANCHETTES**
>
> Dans les nouvelles d'aujourd'hui ... Les enseignants menacent de faire grève ... Les vendeurs de rue se battent ... Les églises évangéliques interdisent T B Joshua ... Les crocodiles en attaquent 2.

Les syndicats d'enseignants menacent de faire grève si les salaires ne sont pas examinés par le gouvernement ce mois-ci. Les rapports du Daily News disent que les syndicats n'ont pas la même stratégie, mais sont d'accord sur le fait que ces problèmes de longue date qui concernent le bien-être des enseignants doivent être traités d'urgence.

Les syndicats réclament $538 par mois pour les professeurs moins payés, avec des indemnités complémentaires prévues pour ceux qui enseignent dans les écoles rurales. Le gouvernement a été lent à réagir par le passé et beaucoup pensent qu'une grève est leur seule option.

Il y avait du chaos dans le centre-ville de Harare ce matin, lorsque la police municipale a affronté les vendeurs de rue. La municipalité travaille sur une campagne de nettoyage avec pour but de chasser les vendeurs qui vendent aux endroits non désignés. Certains vendeurs ont résiste en jetant des pierres sur la police quand celle-ci a confisqué les marchandises. Plusieurs personnes ont été blessées durant l'incident.

Les églises évangéliques du Zimbabwe disent que le prophète nigérian controversée, T B Joshua, n'est pas le bienvenu dans le pays. Ils prétendent que les enseignements de T B Joshua sont un « écart à la Bible et se rapprochent plus de pratiques occultes ». La porte-parole des organisateurs de la Journée nationale de prière, le révérend John Chimbambo, a déclaré hier que le comité n'invitait pas normalement des étrangers à la Journée nationale de prière qui doit se tenir le 25 mai de cette année.

Un pêcheur zimbabwéen, Frank Trott, a été tué jeudi par un crocodile géant après avoir tenté de secourir un ami près du camp de pêche sur le lac Kariba à Chirara. Un ami de Trott a été attaqué par un crocodile alors qu'il pataugeait dans l'eau tard dans la soirée. Trott, âgé de soixante-dix ans, a été saisi par un deuxième crocodile lorsqu'il voulut répondre au cri de son ami pour l'aider. Il s'agit de la deuxième attaque de crocodile aussi dramatique ce mois.

LES MANCHETTES AMÉLIORÉES

Aux nouvelles d'aujourd'hui ... Des enseignants menacent de faire grève ... Les vendeurs de rue se défendent... Les églises évangélique interdisent T B Joshua ... Des crocodiles en attaquent 2.

Les syndicats d'enseignants menacent de faire grève si les salaires ne sont pas examinés par le gouvernement ce mois-ci. Les rapports du Daily News disent que les syndicats divergent sur la stratégie, mais sont d'accord que les problèmes de longue date concernant le bien-être des enseignants doivent être traités d'urgence.

Les syndicats revendiquent que les enseignants les plus bas soit paye un salaire mensuel de $538. Des indemnités complémentaires sont attendues pour ceux qui enseignent en zone rural. Le gouvernement a été lent à réagir par le passe, et beaucoup d'enseignants pensent que la grève est leur seule solution.

T B Joshua, un prophète nigérian controverse, n'est pas le bienvenu dans le pays ont dit les églises évangéliques du Zimbabwe. T B Joshua avait été invite par le premier ministre Morgan Tsvangirai à participer à la journée nationale de prière le 25 mai. La porte-parole pour les organisateurs de la fête nationale de prière, Révérend John Chimbambo, a dit que l'enseignement de T B Joshua dévie de la Bible et ressemble plus à des pratiques occultes.

Un pécheur zimbabwéen, Frank Trott, a été tue jeudi par un énorme crocodile alors qu'il essayait de sauver un ami près du camp de pêche Chirara sur le lac Kariba. L'ami de Trott

avait été attaque par un crocodile alors qu'il pataugeait dans l'eau tard dans la soirée. Trott, âgé de soixante-dix ans, a été pris par un deuxième crocodile alors qu'il venait en aide aux cris de son ami. C'est la deuxième attaque tragique de crocodile en un mois.

Ceci étaient les nouvelles de Harare ce …. de mai ….

CE QUE NOUS AVONS FAIT

- Nous avons mis les choses importantes en fin de phrase! C'est ce que les auditeurs se souviendront le plus.
- Nous avons raccourci les phrases et avons modifié la présentation des nouvelles pour les rendre plus faciles pour le lecteur. Ne pas oublier de taper une copie finale pour la lecture!
- Nous avons calculé notre lecture pour ne pas dépasser la durée de temps escomptée.

RAPPORT EXPLICATIF

Les mêmes règles pour les nouvelles s'appliquent à toutes formes de rapport. Les journalistes doivent rester objectifs. Leur langage doit être précis et facile à comprendre. Les mots qu'ils choisissent doivent être neutres, sans arrière-pensées ou émotionnels. Le but d'un rapport est d'informer les auditeurs avec objectivé, de fournir les deux faces d'une histoire. De cette façon, les auditeurs peuvent se former leur propre opinion à partir des arguments et points de vue présentés.

CARACTÉRISTIQUES D'UN RAPPORT EXPLICATIF

Dans un rapport, le journaliste raconte à ses auditeurs un événement ou un problème et les différents points de vue et positions des acteurs clés. Habituellement les rapports, comme les nouvelles et les affaires publiques, commencent par l'information la plus importante puis exposent d'autres faits principaux, des détails, puis des renseignements d'ordre général. Bien que les rapports se concentrent généralement sur les affaires courantes, dans un rapport explicatif les auditeurs peuvent obtenir des informations sur une question qui n'est pas nouvelle (par exemple une épidémie qui a déjà duré des semaines). Malgré cela, le sujet et l'information devrait être pertinente et bénéfique aux auditeurs, sinon ils ne vont pas écouter. Ce genre de rapport est plus un service rendu aux auditeurs plutôt qu'un reportage d'affaires courantes.

RÈGLES DUR LE RAPPORT EXPLICATIF

- Un rapport plus long, lu par un seul journaliste ou narrateur, peut facilement devenir monotone et ennuyeuse. Il est recommandé qu'un rapport explicatif ne dépasse pas les 2 minutes.
- Choisissez la formule du rapport explicatif lorsque vous devez informer les auditeurs sur les antécédents, les ramifications et les contextes d'un sujet.
- Gardez bien en tête les règles pour rédiger un scénario (voir le chapitre *Rédaction de Scénarios*): plus un sujet est complexe, plus il faut le présenter simplement.
- Soyez conscient du format de votre script. Utilisez: des sous titres, du texte en caractère gras, des paragraphes, des points. Le format clair et structuré doit correspondre au contenu clair et structurée.
- N'écrivez pas un dictionnaire, mais essayez de trouver un début intéressant à votre texte qui le relie à la vie de vos auditeurs.
- Omettez toute information qui ne serait pas utile.
- Gardez vos auditeurs au premier plan - s'ils veulent savoir comment se protéger d'une infection mortelle - dites leurs dès la première phrase, et répéter le de temps en temps parce que cela est crucial!!

EXEMPLE D'UN RAPPORT EXPLICATIF

L'exemple ci-dessous est le texte original d'un service de renseignements sur la santé contre le choléra. Quels changements apporteriez-vous? Consultez l'exemple suivant qui montrent les changements que nous avons faits.

INFORMATIONS CONTRE LE CHOLÉRA

Le choléra est une maladie très infectieuse qui provoque une diarrhée sévère. Le choléra se transmet par consommation de nourriture ou d'eau potable qui a été contaminé par des germes du choléra. Une fois que quelqu'un est infecté, les symptômes apparaissent généralement en quelques heures ou jours. Les symptômes comprennent une diarrhée très aqueuse, de couleur blanchâtre, comme la couleur de l'eau de cuisson du riz. La diarrhée du choléra est indolore, il n'ya pas de crampes ou autres douleurs comme certains autres cas de diarrhée. Il n'y a pas de fièvre associée avec cette maladie mais des vomissements sont communs. Le choléra ne provoque pas de sang dans les selles. 80% des personnes infectées pourront avoir une diarrhée normale, ou ne présentent pas de symptômes. La déshydratation sévère associée au choléra peut causer la mort. La meilleure forme de prévention du choléra consiste à établir de bonnes installations sanitaires et des systèmes de traitement des déchets. En l'absence de traitement adéquat des eaux usées, suivez ces règles simples: si vous ne pouvez pas faire bouillir, cuire ou pelez -oubliez. Voici quelques autres conseils: Essayez toujours de faire vos selles dans un endroit hygiénique et loin de source d'eau potable utilisée par des personnes pour boire, se laver, ou laver ou arroser leurs potagers. Économisez l'eau pour se laver les mains après être allé aux toilettes. Lavez vos mains aussi avant de cuisiner ou de préparer des aliments. Ne mangez pas d'aliments auquel vous n'avez pas confiance. Les fruits qui peuvent être pelé, comme les bananes et les oranges sont très bien, mais n'oubliez pas de lavez vos mains avec du savon avant de les peler. Essayez de boire de l'eau potable seulement. Idéalement, il faut faire bouillir pendant trois minutes. Si cela est trop difficile, filtrer l'eau à travers un tissu réduit considérablement le risque de choléra. Le tissu idéal est un tissu fin. Mais un drap de coton ou t-shirt plié sur 8-10 fois peut-être le meilleur que vous puissiez faire. La plupart des gens qui sont infectés par le choléra ne présentent aucun symptôme, mais sont encore capable d'excréter les germes dans leurs selles normales. Il faut donc toujours être prudent.

INFORMATIONS CHOLÉRA: VERSION AMÉLIORÉE

Qu'est-ce que le choléra?

Le choléra est une maladie très contagieuse qui se propage lorsque les selles des personnes infectées contaminent des aliments ou l'eau. Cela peut se produire si les gens se soulagent près de sources de nourriture et d'eau. Une autre cause fréquente d'infection est la manipulation des aliments sans se laver les mains. Le choléra provoque des diarrhées sévères. Ces diarrhées sont incontrôlables, aqueuses et peuvent conduire à la mort.

Les symptômes du choléra

Une fois que quelqu'un est infecté, les signes se développent habituellement en quelques heures ou en quelques jours. Les symptômes incluent le vomissement et la diarrhée extrêmement aqueuse, qui est de couleur blanchâtre, comme la couleur de l'eau de cuisson du riz. La diarrhée du choléra est indolore. Il n'y a pas de crampes ou douleurs comme les autres cas de diarrhée. Il n'y a pas de fièvre associée au choléra. Le choléra ne provoque pas de sang dans les selles. 80% des personnes infectées ont soit une diarrhée bénigne ou normale, ou ne s'en aperçoivent même pas. La déshydratation, qui est la perte excessive d'eau du corps peut entraîner à la mort.

Comment prévenir l'infection

- Lavez toujours les mains avant de cuisiner, de préparer les repas ou de manger.
- Ne mangez pas de nourriture ou ne buvez pas d'eau si vous ne pouvez pas faire bouillir, cuire ou peler. Des aliments salubres sont les fruits qui peuvent être pelés, comme les bananes et les oranges.
- L'eau potable doit être bouillie pendant trois minutes.

- Vous pouvez également filtrer l'eau à travers un tissu afin de réduire le risque du choléra. Utilisez un tissu fin. Si vous n'en avez pas, utilisez un drap de coton ou un t-shirt plié 8-10 fois.
- Essayez toujours de vous soulager dans un endroit propre et loin d'une source d'eau utilisée pour boire, se laver, laver ou arroser les potagers.
- Veillez à économiser de l'eau propre pour lavez vos mains après avoir utilisé les toilettes.

La plupart des gens qui sont infectés par le choléra ne présentent aucun symptôme, mais peuvent quand même transmettre des germes dans leurs selles. Le choléra peut tuer; il faut donc toujours être prudent.

MICRO DRAMES AUDIOS

Une des façons d'être plus créatif avec votre contenu audio est de produire des micros drames audio, qui, lorsqu'il est bien fait, peut être convaincant et intéressant, tout en offrant un message important. Chaque épisode ne puisse excéder plus de 2-3 minutes.

NOS CONSEILS

Profitez de dramaturges locaux, en particulier ceux qui ont une certaine expérience dans "des drames pour le changement" produire pour la radio. L'écriture des drames audios est assez difficile car vous avez seulement que la voix pour transmettre une idée, pas de gestes, de vêtements ou d'expressions, ou de visage.

Utilisez des acteurs ou des voix de radio locale - ils ont une certaine expérience de communiquer un message en utilisant le bon ton, hauteur et vitesse, ce qui peut réduire considérablement votre temps d'enregistrement. Il peut aussi offrir l'avantage secondaire d'avoir votre auditoire reconnaissent une voix bien connue et donc augmenter la popularité du service.

Limiter le nombre de caractères et la complexité de l'intrigue. Nous recommandons un maximum de 4 caractères. Choisissez un acteur de voix qui sera plus facile pour les auditeurs de faire la différence entre les jeunes/vieux, hommes/femmes, la voix haute/voix basse, etc.

Évitez les bruits de fond sinon votre message pourrait bien être perdu. Par exemple, pour illustrer le fait que votre acteur entre dans un bar – les instances comme ceux-ci peuvent être une source de confusion. Évitez également les grands blocs de matières étrangères, par exemple, une musique d'intro - si votre public paye l'appel, ces périodes perdues cela peut être agaçant.

Répétez les messages importants aussi souvent que possible sans être ennuyeux - juste au cas où quelqu'un manque le point à cause d'une connexion intermittente.

En fonction de votre format, il est préférable d'offrir plusieurs épisodes plus courts par opposition à un long drame. Dans le cas où un appelant n'a plus de temps de communication, ou perd sa connexion, ils peuvent appeler en arrière et aller directement à l'épisode qu'ils veulent entendre - sans avoir démarré du début.

Vous pouvez avoir tous les épisodes disponibles immédiatement - pour maintenir l'intérêt du public et de réduire vos coûts publicitaires. De grands intervalles entre les épisodes peuvent entraîner des appelants ayant oublié les précédents épisodes / le numéro à appeler / quand le prochain épisode commence etc.

TRAVAILLER AVEC MESSAGES VOCAUX

Le Laissez-un-message (LAM) fonctionnalité de Freedom Fone permet aux appelants de laisser un message vocal à votre service (pour plus de détails consultez le chapitre *Laisser-un-Message* dans la Guide d'utilisateur et le Plaidoyer de Freedom Fone).

Messages des appelants audio peuvent être intitulés, étiquetés, classés et évalués. Ils peuvent également être archivés si nécessaire - en mode Modifier Message le champ d'état peut être utilisé à cette fin. Chaque message audio peut être exporté sous forme de fichier .mp3 en utilisant l'icône de téléchargement .

Il y a plusieurs façons d'utiliser ces commentaires:

Répondez toujours aux commentaires quand vous êtes obligé de le faire - ce sera augmenter la fidélité des appelants et renforcer une perception positive de votre service. L'utilisation de l'information que vous recevez, agissant sur lui et informer votre public est l'aspect le plus important d'un déploiement LAM réussi.

Si vous utilisez Freedom Fone en collaboration avec radio vous pouvez rediffuser les commentaires que vous recevez. Soyez sûr de choisir les messages qui sont clairs et audibles. Vous pouvez choisir si vous voulez les messages qui sont variés et représentatifs de l'opinion de votre auditoire.

Vous pouvez choisir de modifier les messages que vous recevez de créer un vox pop autour d'un thème particulier (voir le chapitre sur *Vox Pops*) Votre public peut alors appeler et d'accéder à la vox pops via le RVI.

Vous pouvez choisir de modifier les messages que vous recevez pour créer un podcast pour votre site web.

STUDIO DIY

Ce chapitre concerne la construction de votre studio d'enregistrement. En quelques étapes, vous pouvez facilement améliorer la qualité de vos enregistrements.

DE QUOI AI-JE BESOIN?

UNE SALLE MUETTE

- Évitez toutes sortes de bruits comme des ventilateurs, des téléphones, des ordinateurs ou d'autres humains.
- Choisissez le meilleur endroit de résonance dans la salle en marchant autour et en parlant à haute voix lorsque vous allez.
  - Essayez de trouver un endroit qui semble très sec.
  - Consultez les coins de la salle - en général, vous aurez moins échos là-bas que dans le milieu de la pièce.
  - Faire votre meilleur pour abriter cet endroit à partir d'autres bruits en utilisant matériaux qui absorbent le son.
  - Les surfaces dures comme le verre ou les murs en pierre provoquent des réflexions, donc les couvrir avec quelque chose de doux comme la mousse ou des couvertures, surtout à l'endroit où vous voulez enregistrer.
- Si vous êtes assis sur une chaise, prenez celui qui ne peut pas pivoter ou se déplacer pour éviter les sons indésirables.
- Fermez les portes et les fenêtres pendant l'enregistrement.

UN MICROPHONE

- Si possible, utilisez un microphone externe pour l'enregistrement. La qualité sonore est généralement meilleure que celle délivrée par un enregistreur de terrain. Le microphone peut être connecté directement à votre enregistreur ou à une interface audio logiciel connecté à votre ordinateur.
- Utilisez un pare-brise (ou une bonnette en mousse anti-vent) pour éviter des craquements.
- Suivez les règles prévues au chapitre sur les *techniques d'enregistrement* pour obtenir un bon enregistrement.

UN PIED DE MICROPHONE

- Tenant le micro dans votre main peut causer des bruits. Plutôt utilisez un trépied que vous pouvez mettre sur une table ou un pied de microphone à laquelle vous pouvez vous rester pendant l'enregistrement.
- Si possible, placez le support sur quelque chose de mou (comme un tapis) pour éviter les bruits de la terre.

CASQUES

- Utilisez toujours les casques pendant l'enregistrement. Ils sont importants pour juger la qualité sonore de votre enregistrement.
- Vous en entendez plus précisément avec un casque fermés que des bouchons d'oreille ou que les casques bon marché.

- Installez-le avec le logiciel d'édition audio comme Audacity - http://audacity.sourceforge.net, Hindenburg - http://hindenburgsystems.com, ou quelque chose d'autre à modifier vos enregistrements. Lisez le chapitre *Montage Audio* pour plus d'informations.

ÉQUIPEMENT D'ENREGISTREMENT

L'ENREGISTREUR DE TERRAIN

- Gardez votre équipement propre, sec et en sécurité
- Apprenez à connaître votre matériel: faire des enregistrements tests, vérifiez les paramètres, répéter des entrevues et des enregistrements
- Utilisez un microphone externe (si disponible)
- Utilisez un casque toujours pour vérifier la qualité du son lors de l'enregistrement

PARAMETRES D'ENREGISTREMENT

- Mono
- WAV 44.1 PCM (taux de fréquence = 44.100 Hz). Si seulement mp3 est disponible, le taux d'échantillonnage doit être 192 kbps.
- Désactivez la commande automatique de gain (CGA), mais utilisez le limiteur si vous pouvez l'activer séparément.
- Allumez le Coupe-bas ou Passe-haut (HP) en option sur votre appareil. Cela permettra de réduire les basses fréquences inquiétantes telles que des sons pop ou bruits de pas.
- Utilisez vos yeux et vos oreilles pour vérifier l'enregistrement:

    1. Le mesureur de niveau d'enregistrement vous informer sur le niveau global.
    2. Le casque vous informer sur la qualité du son, l'équilibre entre le fond et les inquiétantes / bruit de premier-plan et d'arrière-plan.

- Trouver le niveau d'enregistrement approprié par préenregistrèrent répétitions dans le même paramètre ou l'environnement dans lequel l'enregistrement final aura lieu. Assurez-vous de laisser l'interviewée à parler dans le microphone tandis que vous pouvez vérifier le niveau avant d'enregistrer l'entrevue.
- Lorsque vous utilisez un microphone interne, utilisez la caractéristique cardioïde (si disponible).
- Prenez toujours des piles de rechange avec vous.

TECHNIQUES D'ENREGISTREMENT

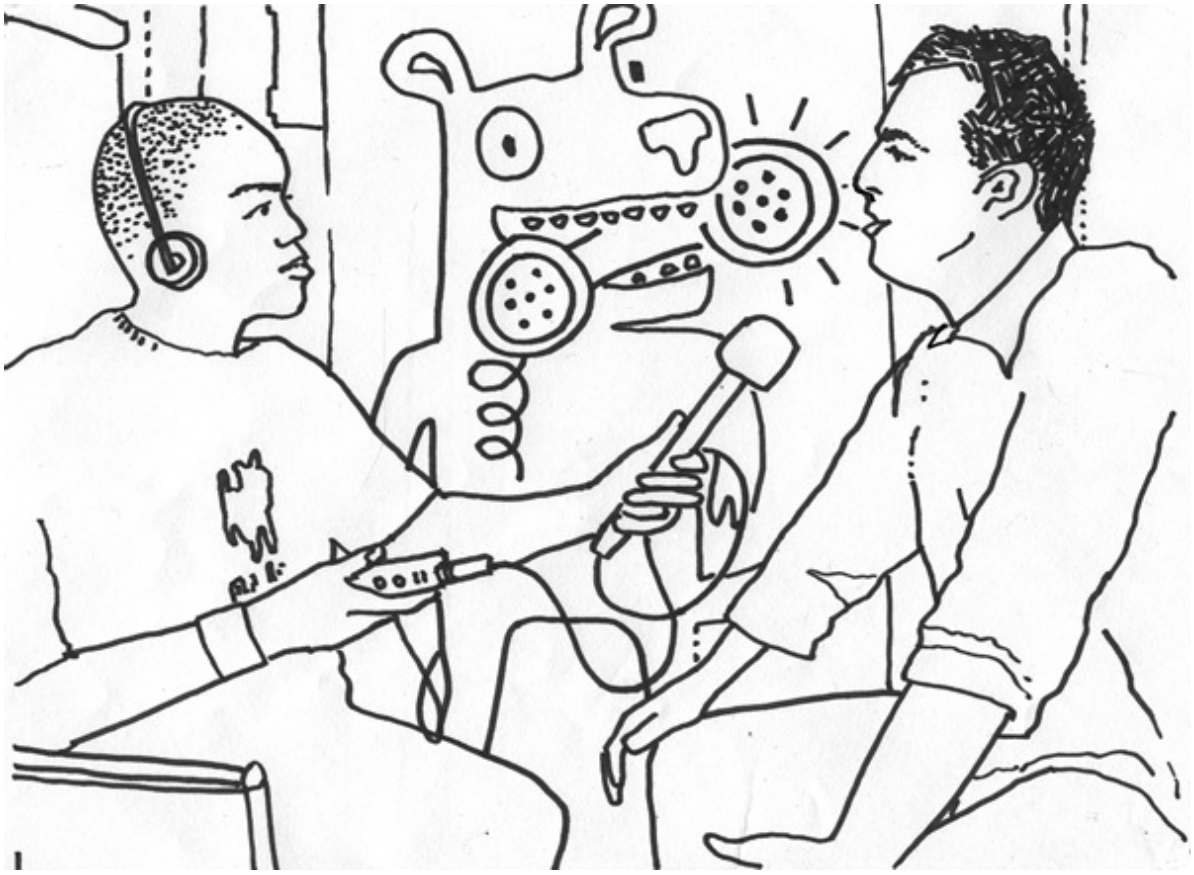
Ce chapitre concerne la création d'enregistrements de haute qualité et comment éviter les bruits dérangeants. Les points suivants sont valables pour tous les types de dispositifs d'enregistrement, que vous utilisiez un enregistreur avec un microphone externe ou celui qui est intégré dans votre enregistreur de terrain.

Lorsque vous enregistrez pour Freedom Fone, n'oubliez pas de tenir compte les 1-2 secondes nécessaires à quelqu'un de choisir leur sélection de menu et mettre le téléphone à leur oreille. Ce temps peut être rempli avec un jingle ou une courte introduction, assurant l'appelant ne manquez pas les premiers mots de votre message.

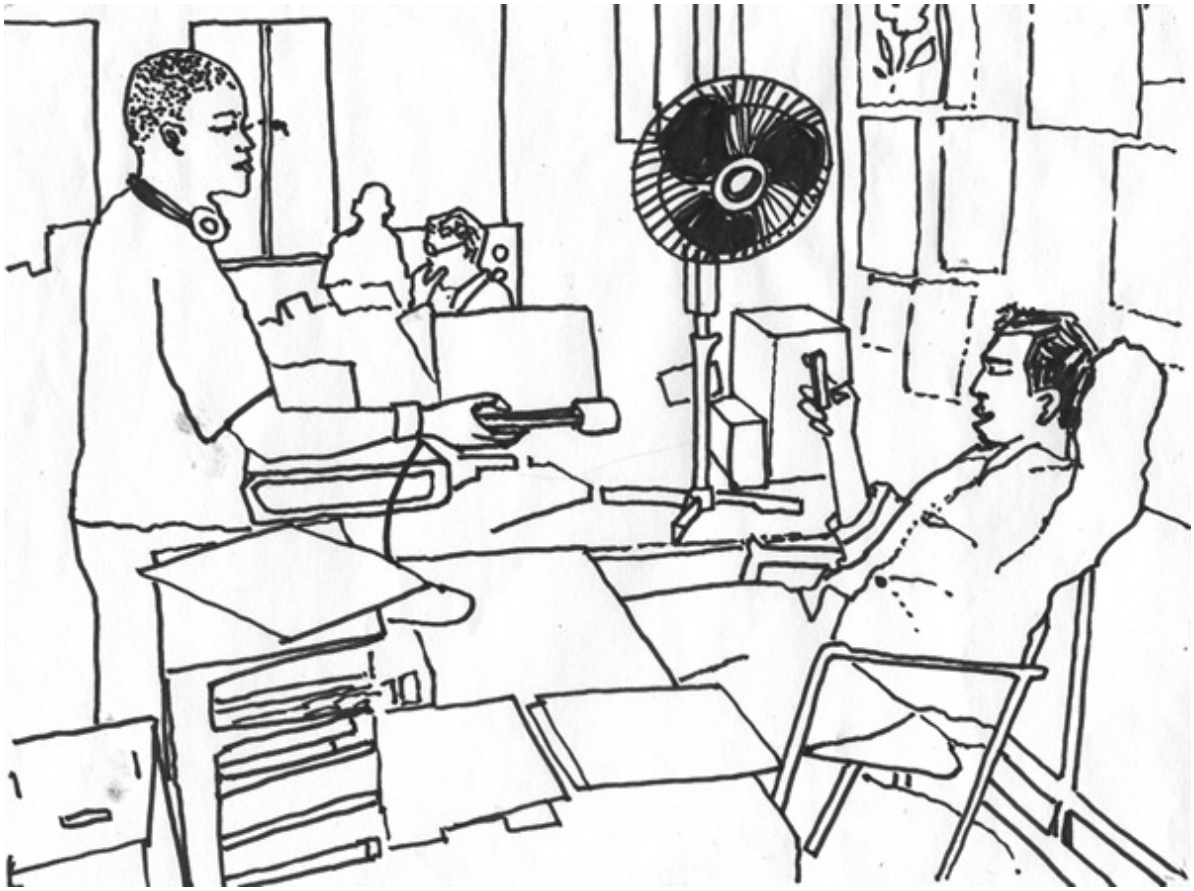
ENTRETIENS / DISCOURS

DANS UNE SALLEM

- Choisissez une pièce appropriée: par exemple meublé, tapis sur le sol, rideaux, peu de fenêtres.
- Évitez des perturbations par exemple des ventilateurs, des ventilateurs d'ordinateur, de climatisation, des fenêtres ouvertes, des téléphones sonnant.
- Choisissez une position dans le coin de la pièce.
- Tenez-vous devant la personne interrogée. Cela vaut mieux que de rester assis à une table.
- Le microphone doit pointer dans le coin et placer la personne interrogée en conséquence.
- Tenez le microphone correctement. Pour la plupart des microphones, une distance jusqu'à l'embouchure de 10-20 cm est appropriée.
- Ne jamais laisser la personne interrogée tenir votre microphone, car vous perdrez le contrôle de l'enregistrement.
- Tenez le microphone tranquillement. Retirer des bracelets et des anneaux pour éviter les bruits accidentels quand ils retentissent ou frapper contre des surfaces dures.
- Si possible, utilisez un pare-vent pour réduire les bruits de basse fréquence produite lorsque l'air frappe la membrane d'un microphone.
- Lorsque vous enregistrez digitalement suivez ces règles de base:
  - Le niveau d'enregistrement **ne doit jamais atteindre 0 décibel** (dB). Niveaux supérieures à 0 dB produisent de la distorsion qui détruit l'enregistrement et diminue l'audibilité.
  - Nous recommandons que les pics n'atteignent pas et ne dépassent pas -6 dB.
- Toujours utilisez un casque pour vérifier la qualité du son (voir « la production de contenu »).
- N'oubliez pas de commencer l'enregistrement!
- Vérifiez le niveau d'enregistrement de temps en temps - mais maintenir un contact visuel avec la personne interviewée.

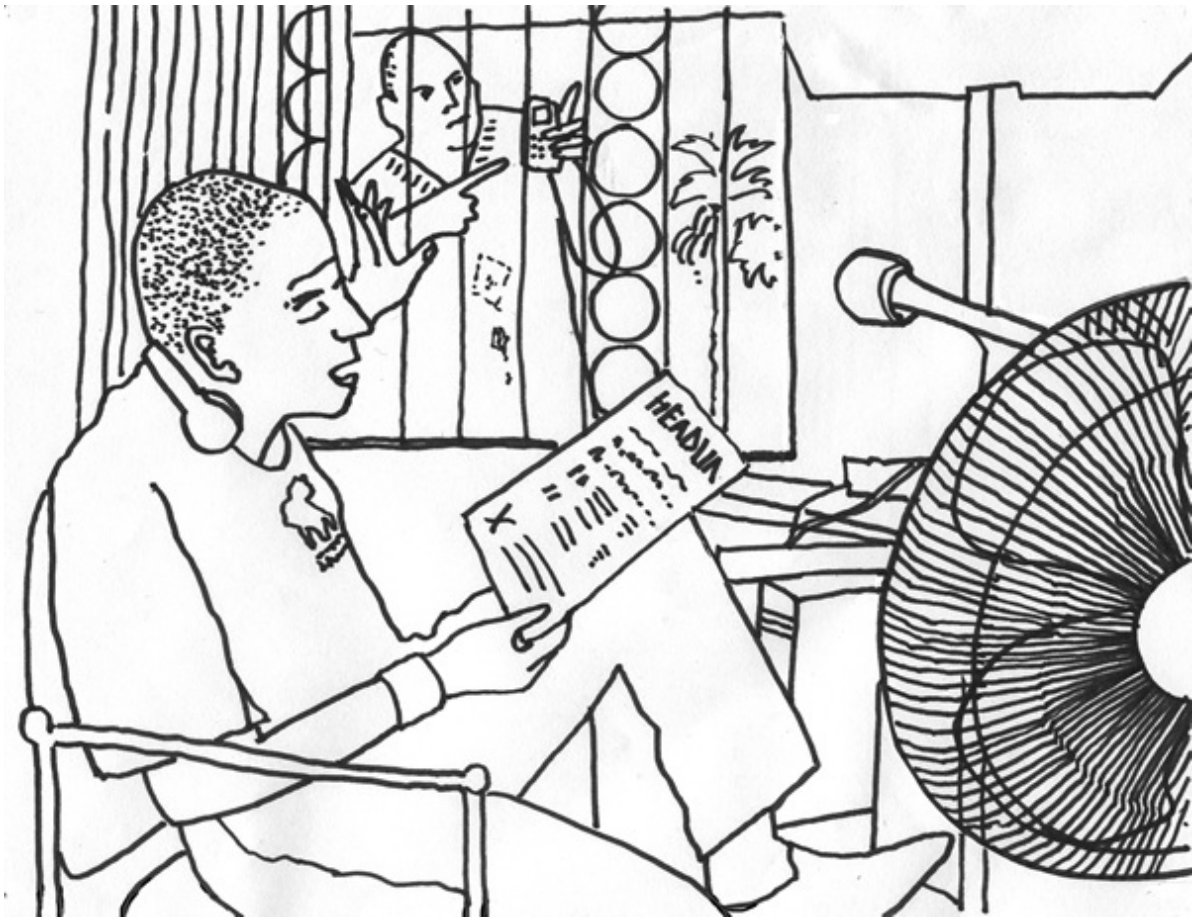


Bonne technique d'enregistrement dans une pièce



Mauvaise technique d'enregistrement dans une pièce

Bonne technique d'enregistrement dans un studio



Mauvaise technique d'enregistrement dans un studio

À L'EXTÉRIEUR

- Choisissez un endroit approprié afin d'éviter les bruits indésirables / inquiétantes, par exemple des voitures ou des avions bruyants, de la musique, du vent.
- Pour vox pops, choisissez un endroit peu encombré, avec les bruits de fond vivants (bruits de pas, des gens bavardant) et où les gens sont détendus et pas pressé (évitez les heures de pointe).
- Tenez le microphone loin des bruits inquiétants (surtout le trafic).
- N'oubliez pas de commencer l'enregistrement!
- Vérifiez le niveau d'enregistrement de temps en temps - mais maintenir un contact visuel avec la personne interviewée.

Bonne technique d'enregistrement sur le terrain

Mauvaise technique d'enregistrement sur le terrain

SONS

- Enregistrez des sons clairs, courts et reconnaissables (par exemple une frappe à une porte, des bruits de pas, la casse d'une fenêtre). Évitez les sons complexes, longs et ambiants.
- Rapprocher de la source et obtenir aussi proche que possible avec le micro - mais éviter d'atteindre 0 dB (voir ci-dessus).
- Si possible, faites plusieurs enregistrements pour trouver le meilleur niveau d'enregistrement.
- Évitez tout ce qui pourrait distraire ou confondre l'auditeur (par exemple des bruits forts en arrière-plan).
- Ne mélangez pas les sons de la parole, ils devraient être autonomes pour garder les paroles claires et audibles.

MONTAGE AUDIO AVEC AUDACITY

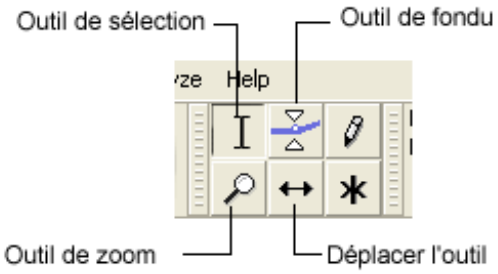
Ce chapitre concerne la modification de vos enregistrements avec Audacity 2.0 à produire un vox pop. Bien sûr il y a d'autres programmes d'édition sur le marché que vous pouvez utiliser à la place. Les étapes suivantes devraient être compatibles avec la plupart d'eux).

Avant de commencer le montage choisissez un réglage de volume sur vos haut-parleurs, ce n'est pas trop fort et pas trop mou, pour écouter vos enregistrements.

LA CRÉATION DE VOTRE PROJET

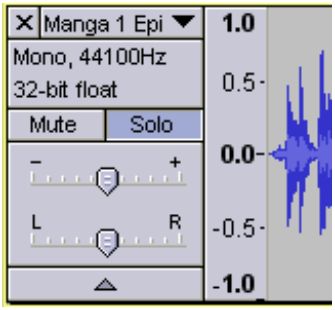
- D'abord copiez les fichiers à partir de votre enregistreur vers un dossier de votre ordinateur.
- Importez les fichiers dans Audacity via la fonction « Fichier › Importer » ou glisser-déposer les fichiers dans une fenêtre d'Audacity. Audacity créera une piste dans votre projet pour chaque fichier que vous importiez.
- Fichiers stéréo sera ouvert dans un canal deux voies en Audacity.
  - Comme le logiciel Freedom Fone ne gérez que les fichiers mono, nous aurons besoin de modifier ces pistes de stéréo à mono.
  - Appuyez sur Ctrl+A pour sélectionner toutes les pistes, puis utilisez les « Pistes › Piste de Stéréo à la fonction Mono ». Maintenant, toutes les pistes ont un seul canal.

NIVEAUX ET ÉDITION



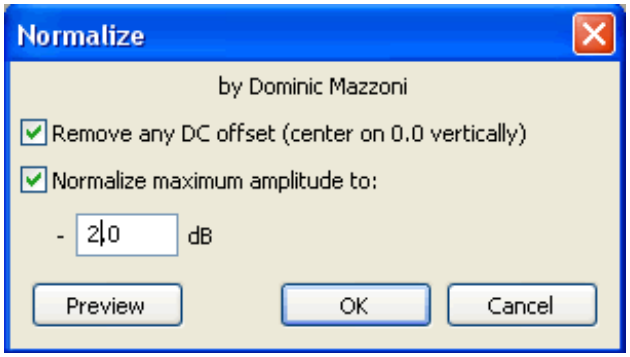
Outils de sélection et les effets

- Utilisez le bouton « Solo » vers la gauche d'une piste pour écouter seulement ce morceau. La piste activée devient bleu, les autres tournent gris.



- Utilisez l'outil « Sélection » pour mettre en évidence tout le fichier audio d'une piste.

- Utilisez l'effet « Normaliser » (*Effet › Normaliser)*- pour normaliser la sélection à -2 dB. Cela va régler le point culminant de votre fichier audio à -2 dB.



- Réglez le niveau de volume sur vos haut-parleurs à un niveau confortable pour cette piste. Ce devrait être maintenant votre paramètre de référence pour tous les autres pistes.
- Utilisez l'outil « Sélection » pour sélectionner une partie du fichier que vous souhaitez supprimer. Pour modifier la sélection le dirigez vers la gauche ou la droite aux frontières extérieures de la sélection et utilisez l'outil « Main » qui s'affiche automatiquement.
- Pour obtenir une examiner de plus près la forme d'onde de votre enregistrement, utilisez les « Zoom avant » ou « Zoom arrière » fonctions pour obtenir une meilleure vue d'ensemble. Vous pouvez également utiliser la touche « Ctrl » et la molette de votre souris.

- Si vous souhaitez conserver uniquement la partie sélectionnée, utilisez la fonction « Découper » (Ctrl+T). Le reste du fichier audio sera supprimé.
- Si vous souhaitez supprimer la partie sélectionnée et conserver le reste en utilisant la commande « Couper » (Ctrl+X).
- Si vous voulez diviser l'enregistrement en deux clips d'utiliser la fonction « Diviser » (Ctrl+I).
- Après avoir modifié votre fichier audio, Normalisez à nouveau à -2dB pour obtenir un niveau plus élevé
- S'il y a encore des pics dans votre fichier audio qui empêchent votre enregistrement à partir d'atteindre un niveau supérieur, vous devez sélectionner ces pièces et les éditez plus. Réduisez leur niveau au niveau moyen de votre enregistrement avec l'effet « Normalisation ».
- S'il n'y a pas de pics de gauche, vous êtes prêt à Normaliser une dernière fois à -2 dB. Il est très important d'obtenir un niveau régulier de haut!
- Lorsque votre premier morceau est terminé, enregistrez-le en sélectionnant la zone et choisissez le menu fonction « Fichier › Exporter la sélection ». Donnez au fichier un nouveau nom et sauvegardez-le dans votre dossier.
- Maintenant désactiver la fonction « Solo » réglage pour cette piste. Les formes d'onde change de couleur du bleu au gris.

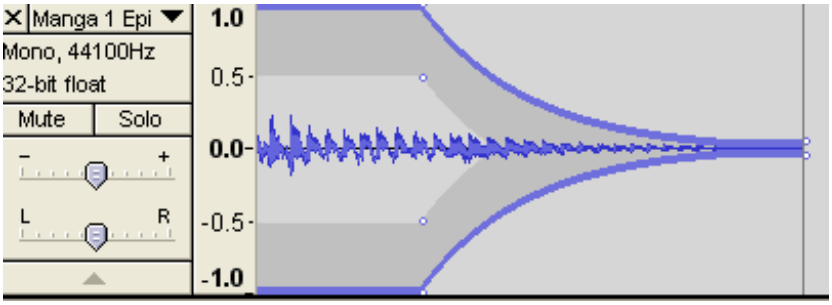
Prenez le fichier suivant sur la piste suivante et répéter ces étapes à nouveau.

HOW TO DO AN ARRANGEMENT

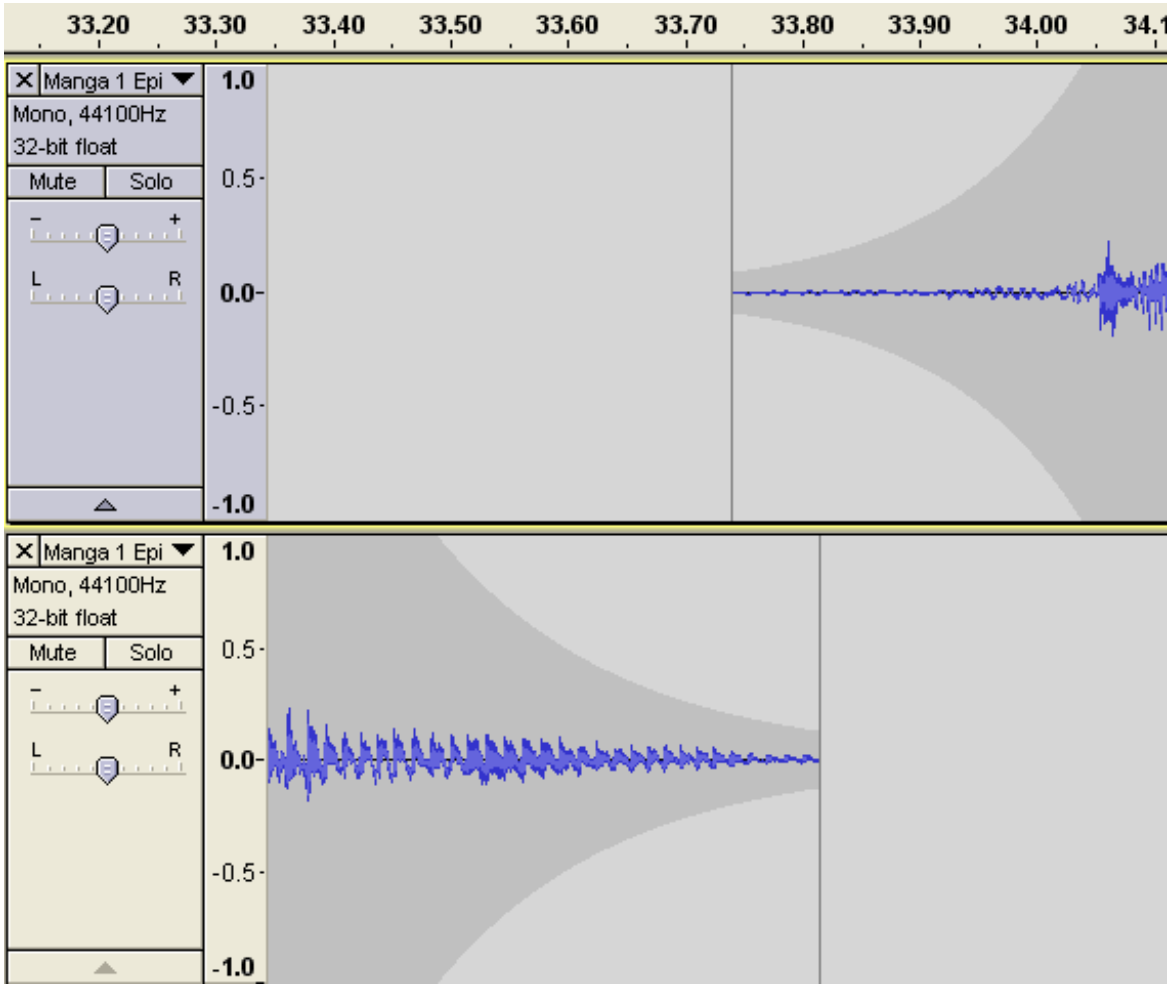
À cette étape vous devriez avoir plusieurs pistes avec des enregistrements édités. La prochaine étape est de faire un arrangement avec eux.

Dans notre exemple nous avons cinq pistes mono. Pour notre arrangement nous avons besoin de seulement deux. Donc, vous allez utiliser l'outil « Déplacement » (également appelé le « Time Shift » outil) pour relocaliser les enregistrements des pistes de fond pour les deux pistes au sommet.

- Organisez les clips en alternance sur les deux pistes: le premier clip sur le premier canal, la deuxième sur le second canal, le troisième sur la première, la quatrième sur la deuxième et ainsi de suite ... Lisez le chapitre « Vox Pop » pour plus d'informations sur la façon de créer une variété au sein d'un vox pop.
- Supprimer les pistes non utilisées pour fournir plus d'espace sur l'écran. Utilisez le bouton « X » dans le coin supérieur gauche de la piste.
- Utilisez l'outil « Déplacement » pour ajuster la position des clips afin que vous n'ayez pas les écarts entre eux. Toutefois, si vous avez besoin d'ajouter d'espace de respiration entre les clips, vous pouvez le faire en augmentant ces écarts.
- Utilisez l'outil « Fondu » (ou l'outil « Enveloppe ») pour créer les traversées fluides entre les clips.
- Maintenant, faites glisser la ligne bleue vers le bas entre le point de fondu et la frontière du clip pour ajuster votre fondu.

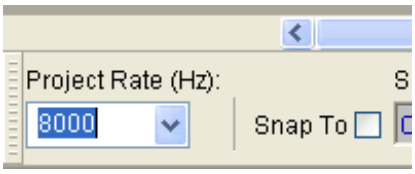


- Créer des fondus courtes pour chaque clip au début (Apparition en fondu) et à la fin (Disparition en fondu) pour obtenir un flux agréable. Organisez les clips sur les deux pistes afin qu'il y ait un chevauchement entre des sections d'Apparition en fondu et de Disparition en fondu. Voir la capture d'écran ci-dessous.
- Écoutez votre arrangement une fois de plus pour vérifier les niveaux. Le but est d'avoir un niveau constant à travers toute la pièce.



Apparaître en fondu et Disparaître en fondu avec un chevauchement entre les pistes

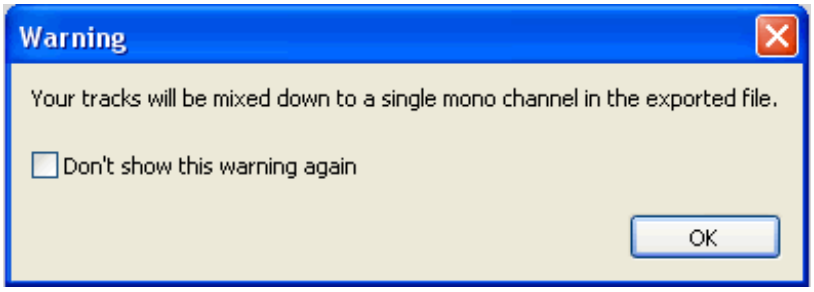
- Si vous êtes vraiment satisfait de vos arrangements, enregistrez le projet entier avec la commande « Fichier › Enregistrer le projet ». Donnez-lui un nom utile et enregistrez-le dans un endroit où vous pouvez le retrouver. Le fichier de projet aura une extension. aup et inclus tous les fichiers audio édité et vos arrangements. Si vous voulez réorganiser ou modifier quelque chose plus tard, il suffit d'ouvrir ce fichier enregistré.
- Avant de finaliser votre arrangement à créer un nouveau fichier audio, modifiez la fréquence d'échantillonnage du projet à 8000Hz. Recherchez le Taux de projet dans la liste déroulante dans le coin inférieur gauche de votre écran.



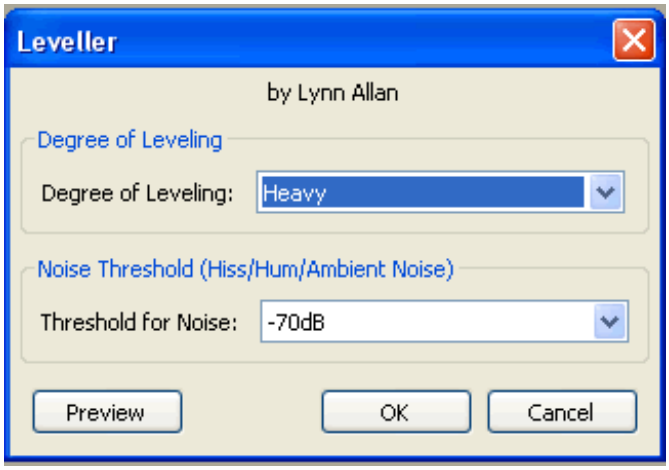
- Utilisez la commande « Fichier › Exporter » pour exporter l'arrangement dans un fichier .wav avec des paramètres qui assurent le format du fichier final est 8000 Hz, mono, wav. La taille du fichier doit avoir moins de 10 MB.

  Il vous sera présenté un formulaire pour ajouter des métadonnées si vous voulez, mais ce n'est pas nécessaire de poursuivre.

  Si vous avez suivi les étapes correctement jusqu'à présent, vous verrez un message d'avertissement que votre mixage final est exporté comme un canal mono. Appuyez sur le bouton « OK ».



- Fermer le projet en cours et ouvrir un nouveau (Ctrl+N).
- Importez votre nouveau fichier de mixage au projet.
- Choisissez « Effet › Appareil de Mise à Niveau » est réglez le degré du niveau à lourd. Cela permettra d'accroître le volume de votre mixage et d'améliorer l'audibilité de vos correspondants. Si vous n'êtes pas satisfait du résultat, faites-le une seconde fois avec un réglage modéré.



Après la production, téléchargez le fichier dans un Menu Vocal de Freedom Fone et l'écouter sur le téléphone! Écoutez attentivement l'ensemble du dossier pour s'assurer que tout est compréhensible.

Pour être méticuleuse, assurez-vous que vous pouvez quitter la lecture audio en appuyant n'importe quel numéro sur le clavier de votre téléphone. Vous devriez être retourné au menu d'instructions. S'il y a un problème, vérifiez vos paramètres d'exportation pour Audacity. Ils devraient être de 8 kHz, mono, wav.

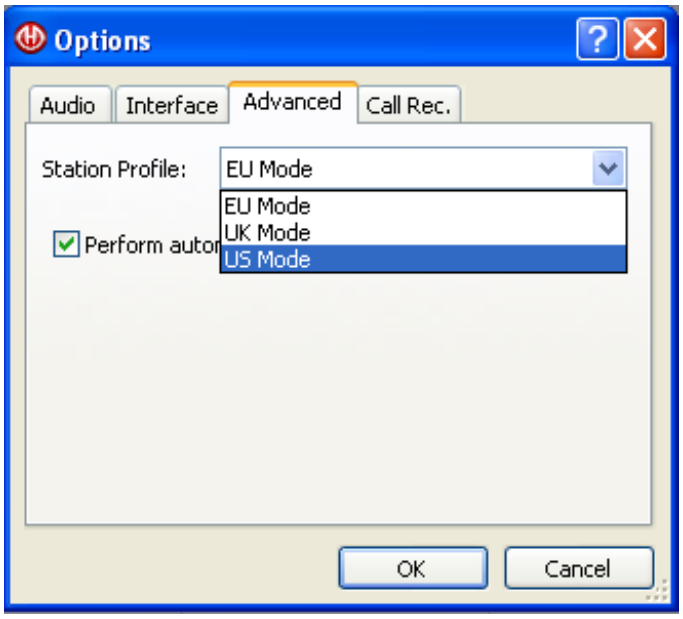
MONTAGE AUDIO AVEC HINDENBURG

Ce chapitre traite la modification de vos enregistrements avec la version Hindenburg Pro Journaliste 1.21 à produire un rapport explicatif.

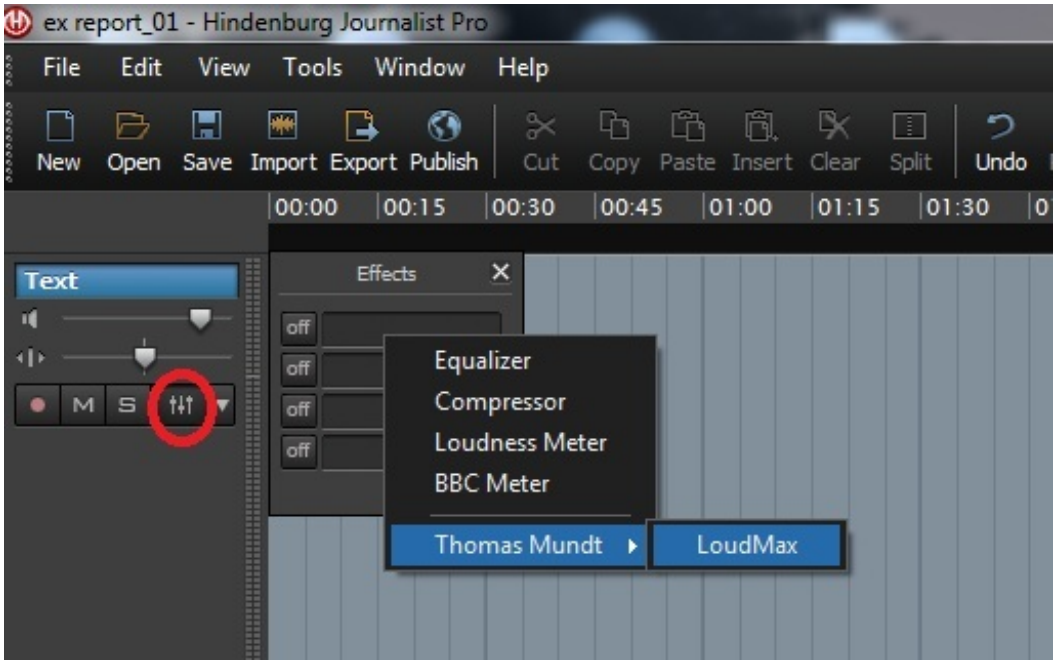
Avant de commencer le montage, choisir un réglage de volume sur vos haut-parleurs qui n'est pas trop fort et pas trop mou, pour écouter vos enregistrements.

Avant d'utiliser Hindenburg à des fins Freedom Fone, vous devez définir vos paramètres par défaut:

- Cliquez sur « Outils › Options › Audio » où vous définissez le canal d'enregistrement et de lecture de votre carte son.
- À partir de là cliquez sur l'onglet « Avancé " et modifiez le profil de la station à mode US. Cela va régler votre niveau automatique par défaut à -6 dB.



- Téléchargez et décompressez gratuitement **LoudMax VST-Plugin** à partir de http://loudmax.blogspot.com/
- Copiez le fichier .dll dans *C:\Program Files\Steinberg\VSTPlugins*. Si le dossier n'est pas déjà là, il suffit de le créer manuellement. Après installation, redémarrez Hindenburg et il devrait découvrir les nouveaux plug-ins dans l'Emplacement d'Effets. Pour afficher l'emplacement **Effets**, cliquez sur l'icône entourée dans l'image ci-dessous, puis cliquez n'importe où dans le panneau Effets qui apparaît.



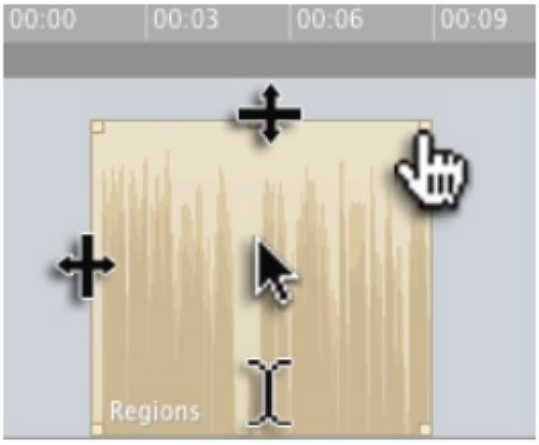
CONFIGURATION DE VOTRE PROJET

- D'abord copiez les fichiers à partir de votre enregistreur vers un dossier de votre ordinateur
- Ouvrez le programme « Hindenburg »
- Importez un fichier après l'autre à votre projet via « Fichier › Importer » ou glisser-déposer dans l'un de vos pistes. Notez que vous ne pouvez importer qu'un seul fichier à la fois. Hindenburg va définir automatiquement le niveau de votre fichier pour le paramètre défini de -6 dB (comme la fonction de Normaliser d'Audacity).

MONTAGE BASIQUE

Hindenburg est un logiciel d'édition non destructive. Cela signifie que tout ce que vous faites avec votre enregistrement, vous ne serez pas toucher ou détruire votre fichier d'origine.

Édition dans Hindenburg est faite en une seule vue. Vous pouvez déplacer, découper, réaliser de gain et de faire des sélections. Le curseur se transforme selon l'endroit où vous êtes dans la région.



EXERCICE DE MONTAGE EN UTILISANT DES EXEMPLES DE FICHIERS

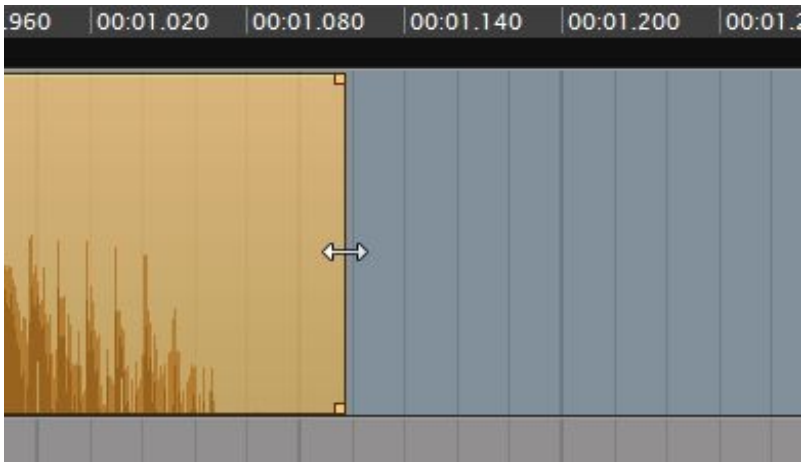
Dans notre exemple, nous avons deux fichiers. Un grand fichier audio avec une voix féminine et un petit avec les titres d'une voix masculine. Cela signifie que nous avons besoin de seulement deux pistes pour l'édition.

Vous pouvez supprimer des pistes avec un clic droit de la souris dans la zone de contrôle de votre piste sur le côté gauche de l'écran.

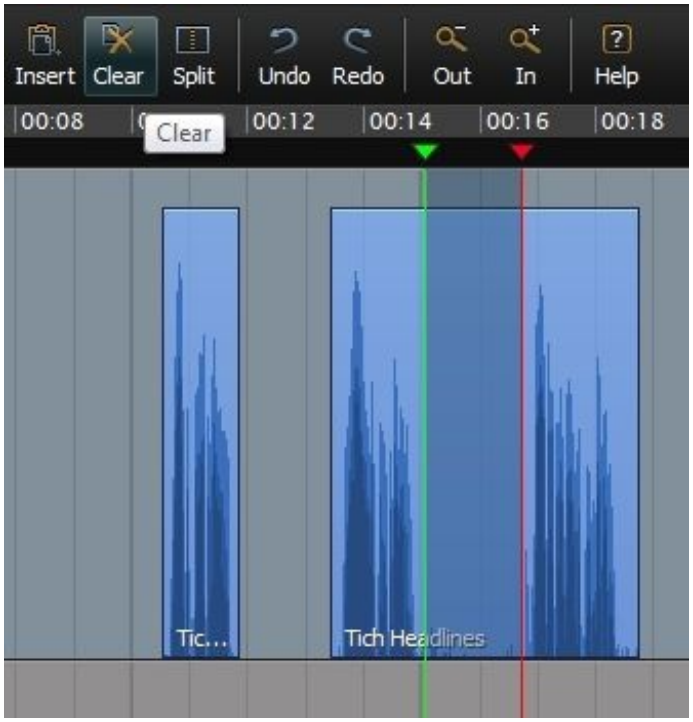
Zoom avant et arrière horizontalement avec l'option " Zoom " sur la barre d'outils, ou en appuyant sur la touche " Ctrl " enfoncée et en utilisant la molette de la souris. Pour zoomer verticalement appuyez la touche Majuscule (Shift) + Ctrl + utiliser la molette.

Pour déplacer une région il suffit de le sélectionner en cliquant dessus (sa couleur passe du bleu à l'orange). Avec le curseur dans la partie supérieure de la sélection, glisser la région vers le nouvel emplacement.

- Nous allons d'abord nettoyer l'enregistrement des manchettes. Pour découper le début de l'enregistrement captez le bord gauche de la région et déplacez-le vers la droite. Faites de même avec le bord droit pour raccourcir la fin.

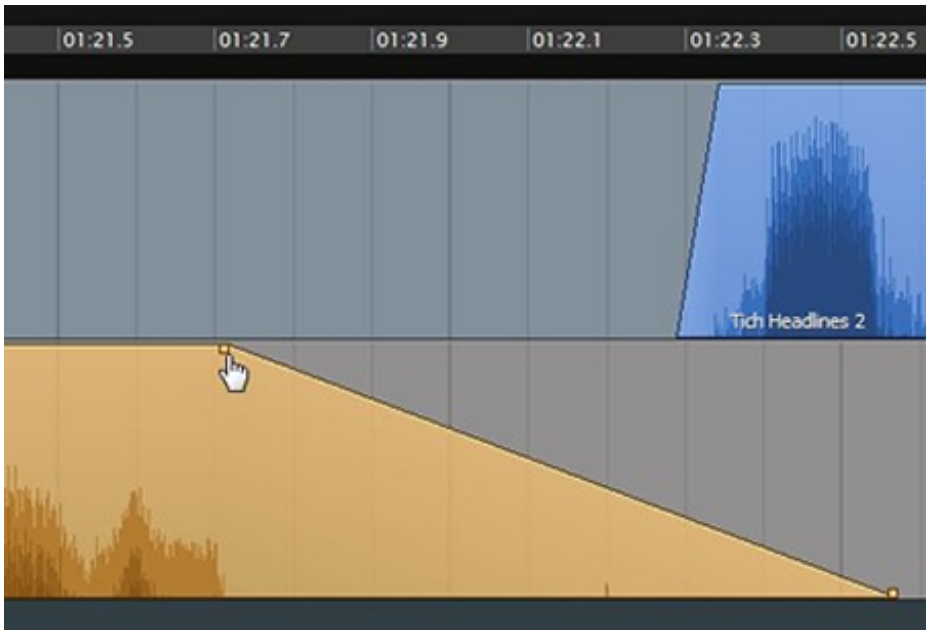


- Pour supprimer des espaces entre les gros manchettes, il suffit de glisser une sélection sur le fond de la région et utiliser la commande « Edition › Effacer » ou appuyez sur la touche « Supprimer » du clavier.



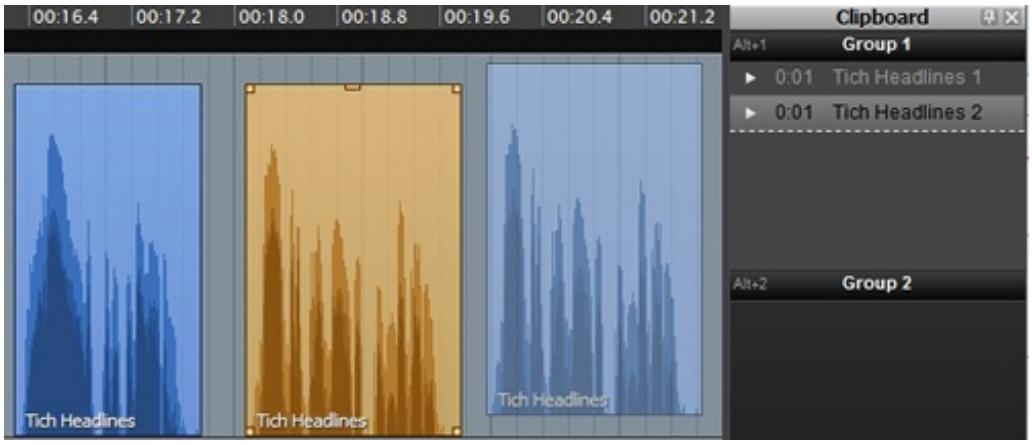
- Si vous souhaitez supprimer et réduire l'écart en une seule action, faire une sélection et utilisez la commande « Edition › Couper » ou « Ctrl+X ».
- Utilisez « Edition › Diviser » ou « Ctrl+B » pour séparer une région en 2 régions à la position actuelle. Vous pouvez aussi diviser une sélection aux Points de Début et de Sortie.

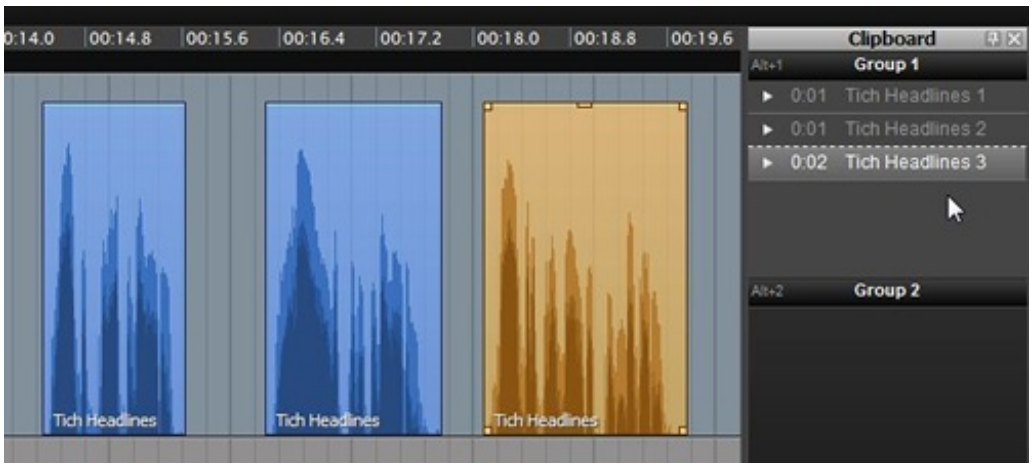
- Créer Fondus aux bords de vos régions en utilisant les points de fondu dans le coin supérieur.



- Vous pouvez **copier** des régions audio vers le « Presse-papiers » sur la droite, en maintenant la touche « Ctrl » enfoncée et en faisant glisser les fichiers dans un groupe dans le panneau Presse-papiers. Vous verrez le changement de curseur au symbole + lorsque vous vous déplacez dans le panneau Presse-papiers. Vous pouvez renommer le clip copié par un clic droit sur le nom du fichier dans le panneau Presse-papiers. C'est un outil très utile pour garder votre espace de travail organisé.

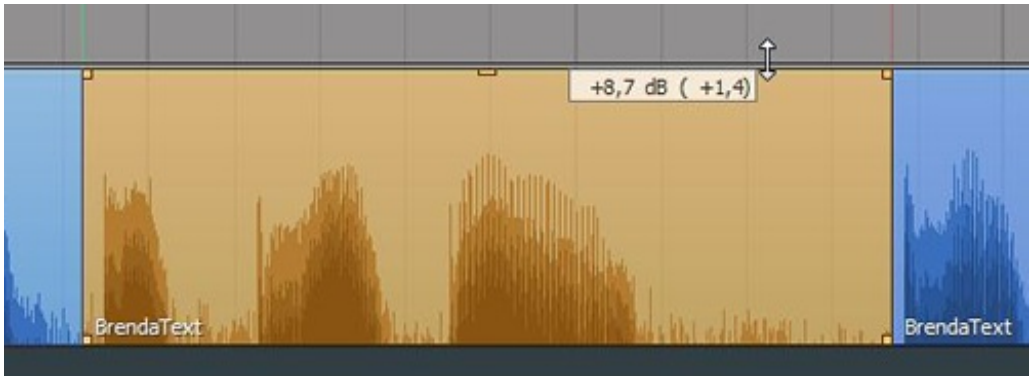
  Si vous le souhaitez, vous pouvez supprimer les régions / clips du panneau principal d'édition et copiez-les à partir du Presse-papiers plus tard.





- Prenez le fichier BrendaText et le nettoyer en supprimant le paragraphe répété à la fin de l'enregistrement.
- Si vous voulez Grouper des clips / des régions, sélectionnez la première, maintenez la touche « Majuscule » (Shift key) et sélectionnez la dernière. Toutes les régions entre deviendra orange. Appuyez sur « Ctrl+G ». Vous pouvez maintenant déplacer toutes les régions ensemble.

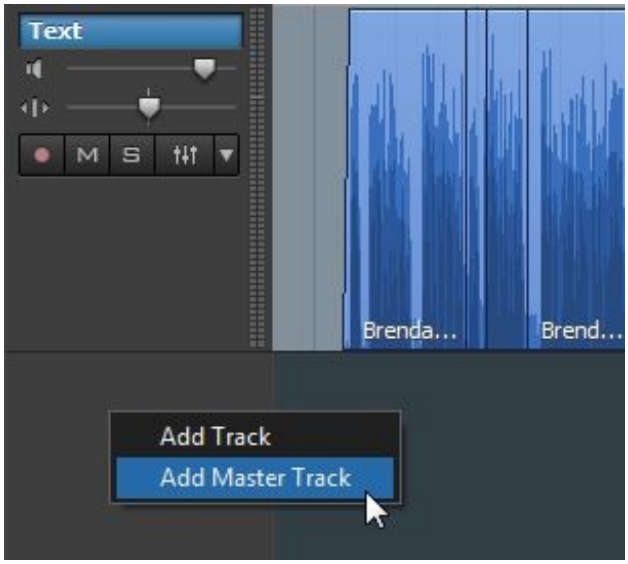
- Pour régler le volume d'une région manuellement prenez la partie supérieure de la région et faites-la glisser de haut en bas pour augmenter ou diminuer le niveau.



- Une fois que vous avez terminé l'édition, sélectionnez toutes les régions en cliquant sur la première, maintenez la touche « Maj » enfoncée et cliquez sur la dernière. Toutes les régions deviennent orange. Utilisez la fonction « Outils › Niveau automatique » (Auto Level) ou « Ctrl+L » pour normaliser toutes les régions en même temps. Maintenant vous devriez avoir un bon niveau équilibré de -6 dB en moyenne.

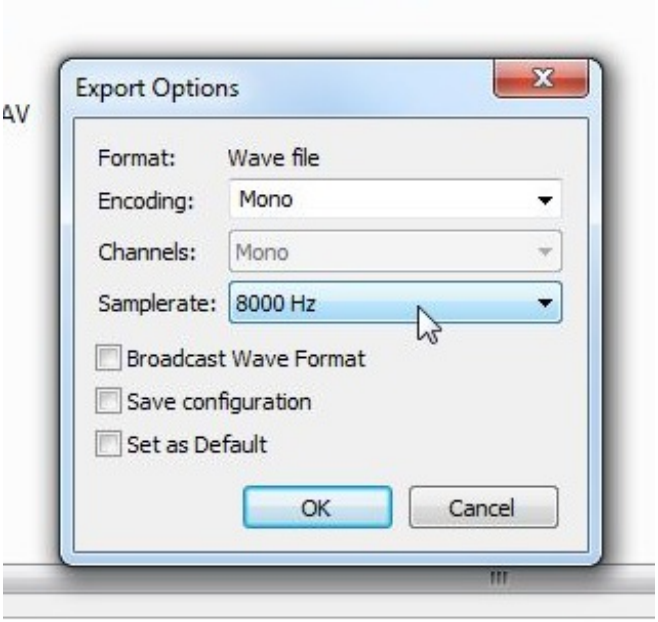
À la fin de notre production, nous devons augmenter le volume de notre pièce pour améliorer la clarté de la parole pour les réseaux téléphoniques.

- « Ajouter une piste Master » pour le projet avec un clic droit de la souris dans une zone libre dans la marge de gauche grise sous les autres pistes. Toutes les autres pistes sont routées vers cette piste Master.



- Chargez le plugin « LoudMax » dans l'emplacement d'effets en cliquant sur le symbole « fondu » de la piste master (voir l'image vers le début de ce chapitre) et en choisissant l'une des quatre emplacements d'effets vides. Choisissez le Thomas Mund LoudMax Plugin avec les réglages ci-dessous:
  - Seuil: -15db
  - Niveau de sortie: -1db

Enregistrez-le, puis exportez votre projet avec les paramètres suivants:
Mono, wav, choisir 8 kHz de fréquence d'échantillonnage à partir de la boîte de dialogue « Options ».



Après la production, téléchargez le fichier dans un menu vocal Freedom Fone et l'écoutez sur le téléphone! Écoutez à travers l'ensemble du dossier avec soin pour s'assurer que tout est compréhensible.

Pour être complet, assurez-vous que vous pouvez quitter la lecture audio en appuyant sur n'importe quel numéro sur le clavier de votre téléphone. Vous devriez être retourné au menu d'instructions. S'il y a un problème, vérifiez vos paramètres d'exportation d'Audacity. Ils devraient être de 8 kHz, mono, wav.

LIENS UTILES

http://hamchatforum.lefora.com/2009/10/19/how-to-write-a-radio-script/

http://www.makeuseof.com/tag/5-online-resources-aspiring-scriptwriter/

http://news.bbc.co.uk/2/hi/school_report/6180944.stm

http://www.mediahelpingmedia.org/training-resources/journalism-basics/646-tips-for-writing-radio-news-scripts

http://www.audiotheater.com/resource.html

OBTENIR DE L'AIDE

SOUTIEN

Si vous avez besoin d'aide, consultez nos ressources fantastiques conçus pour vous aider à tirer le meilleur parti de la Freedom Fone.

SITES WEB

http://www.freedomfone.org - site web du projet principale
http://dev.freedomfone.org - site web de development
http://demo.freedomfone.org - démonstration en ligne

FORUM COMMUNAUTAIRE

http://freedomfone.org/forum

FACEBOOK

http://www.facebook.com/freedomfone

TWITTER

@freedomfone
http://www.twitter.com/freedomfone

FOIRE AUX QUESTIONS

Ce chapitre vise à répondre aux questions fréquemment posées à Freedom Fone.

PUIS-JE UTILISER L'ORDINATEUR FREEDOM FONE POUR AUTRE CHOSE?

Il est recommandé que l'ordinateur Freedom Fone soit utilisé uniquement pour Freedom Fone. C'est parce que Freedom Fone exige beaucoup de ressources, et si d'autres applications partagent les ressources du système, ceux-ci peuvent interférer avec les appels.

OU PUIS-JE OBTENIR DU SUPPORT TECHNIQUE?

S'il vous plaît voir notre chapitre Support pour plusieurs informations sur la façon d'obtenir des réponses à vos questions.

POURQUOI LA FONCTION SELECTION DE MENU OPTION NE SEMBLE-TEL PAS FONCTIONNER?

Certains opérateurs de téléphonie mobile n'envoient pas les tonalités DTMF (le ton quand une touche est pressée) correctement, et Freedom Fone est incapable de déterminer laquelle sélection l'appelant a fait.

APPENDICES

INTRODUCTION À LA SÉCURITÉ TÉLÉPHONE MOBILE

La plupart des gens ont des téléphones mobiles aujourd'hui. Avant, ces passerelles étaient utilisés principalement pour appeler et envoyer des messages texte. En outre, tous les mobiles ont au moins une capacité à garder un carnet d'adresse. Il y a une nouvelle génération des passerelles mobiles qui viennent avec l'accès à Internet, une caméra vidéo intégrée et la possibilité d'installer des logiciels supplémentaires. Ces téléphones dits smart (intelligents) peuvent être très pratique et vous fournir des outils très puissants et utiles. Ces téléphones contiennent une grande quantité de données privées et, malheureusement, un téléphone peut facilement être compromis. Le chapitre suivant traite avec certaines méthodes pour les utiliser de manière plus sécurisée.

QUESTIONS DE SÉCURITÉ AVEC LES TÉLÉPHONES MOBILES

La sécurité physique - Un téléphone peut être confisqué ou volé. Si vous êtes un journaliste, votre carnet d'adresse pourrait être d'intérêt spécial: il peut être utilisé pour acquérir des connaissances sur votre réseau ou à des fins sociale. Par mesure de sécurité minimale, vous devriez toujours activer une sorte de protection comme les mots de passe sur votre téléphone (et pas seulement sur votre carte SIM).

Voix - Bien que la voix sur un réseau GSM (téléphone mobile) canal est chiffrée, ce cryptage a été piraté il y a quelque temps et n'est plus considérée comme sûr. En outre, si vous n'avez pas confiance au réseau(x) que vous utilisez, il n'a jamais été en toute sécurité. Les communications VoIP normales sont très précaires car elles ne sont pas cryptées. Certains autres services VoIP utilisent un certain type de cryptage.

SMS - Les SMS sont envoyés en texte clair sur le réseau, donc ils ne sont également pas considérés comme sûrs. En outre, ils ne sont pas stockés de manière sécurisée sur votre passerelle, afin que toute personne ayant accès soit en mesure de les lire. Si vous utilisez un téléphone Android, lisez le chapitre sur Sécurisez la Messagerie Texte.

Smartphones – Ces téléphones intelligents sont assez récent, et malheureusement, les méthodes de sécurité les plus avancées (et même certaines basiques) qui sont disponibles sur les ordinateurs normaux, ne le sont pas sur les Smartphones. Ils posent des risques supplémentaires puisque vous avez également la possibilité de les utiliser pour des choses comme agendas, et prise de notes personnelles. En plus, toutes les applications dans un appstore ou le marché ne sont sûres à utiliser. Il y a un nombre considérable d'applications de *logiciels malveillants* sur le marché qui passent vos données personnelles à d'autres entreprises. Vous devriez toujours vérifier si l'application vous souhaitez utiliser peut faire confiance. L'internet sur votre passerelle mobile est soumis aux mêmes problèmes 'de toutes les communications sans fil. Pour améliorer la sécurité, lisez le chapitre sur le VPN pour les appareils mobiles.

Des cartes SIM prépayées - Dans certains pays, vous pouvez toujours 'utiliser des cartes SIM prépayées achetés localement sans vous identifier. Méfiez-vous que votre téléphone dispose également d'un identifiant unique (connu sous le nom ou le numéro IMEI) car changer de cartes SIM ne garantit pas la protection de votre vie privée.

Les chapitres suivants traitent des méthodes différentes qui sont aujourd'hui disponibles pour sécuriser vos communications mobiles. Notez que la sécurité des téléphones mobiles en particulier se développe très rapidement et les utilisateurs doivent vérifier le statut actuel du progrès fait en logiciel gratuit, comme le projet Guardian (guardianproject.info).

UN LOGICIEL LIBRE?

Freedom Fone est un **logiciel libre** - cela signifie qu'il est développé par une communauté et licencié de manière généreuse, de sorte que vous pouvez l'utiliser gratuitement pour ce que vous voulez faire.

Le Logiciel gratuit (parfois aussi appelé **Logiciel Libre et Ouvert**, **FLOSS, FOSS, Software Libre, ou Open Source**) est un logiciel que quiconque peut télécharger, partager, et - de manière significative - modifier tout ce qu'ils veulent. En pratique vous pourriez ne jamais vouloir changer le logiciel, ou même avoir une personne qui puise lire le **code source** (les instructions écrites par des programmateurs). Mais la capacité de changer le logiciel vous protège de plusieurs façons:

- **Freedom Fone** ne va pas disparaître. Contrairement à des logiciels non libres de certaines entreprises qui sont abandonnés si l'entreprise fait faillite ou décide de mettre fin à certains produits spécifiques.
- Le logiciel peut être utilisé et personnalisé gratuitement.
- Personne ne peut enlever des fonctionnalités d'un seul coup ni modifier les conditions dans lesquelles vous êtes autorisé à utiliser les fonctionnalités.
- Si une organisation veut une fonction que Freedom Fone ne prévoit pas, l'organisation peut simplement recruter quelqu'un pour la créer. Bien sûr, l'organisation peut également présenter une demande de fonctionnalité à l'équipe de Freedom Fone comme avec tout produit logiciel.
- De la même façon, n'importe peut corriger un **bogue** (erreur dans le logiciel) si il ou elle a les compétences requises pour le faire. Parce que le code source est disponible, les clients peuvent également trouver les bogues plus facilement.
- Les membres de la communauté ont beaucoup plus de facilite sur la façon dont Freedom Fone développe, parce qu'ils peuvent comprendre le produit en lisant le code et peuvent y apporter des modifications. En outre, beaucoup de gens peuvent essayer d'exécuter différentes fonctionnalités et la communauté peut décider par vote ou par consensus de les rendre officielle.

C'est peut-être assez pour vous, mais par souci de transparence, nous allons proposer quelques définitions largement utilisées:

«**Un logiciel libre** est un logiciel dont l'utilisation, l'étude, la modification et la duplication en vue de sa diffusion sont permises, techniquement et légalement, afin de garantir certaines libertés induites, dont le contrôle du programme par l'utilisateur, et la possibilité de partage entre individus. Ces droits peuvent être simplement disponibles (cas du domaine public) ou bien établis par une licence, dite libre, basée sur le droit d'auteur. Les licences copy left garantissent le maintien de ces droits aux utilisateurs même pour les travaux dérivés. Les logiciels libres constituent une alternative à ceux qui ne le sont pas, qualifiés de propriétaires ou de privateurs.»
(http://en.wikipedia.org/wiki/Free_software)

«La désignation **open source** (au Québec, au Nouveau-Brunswick et au Manitoba: code source libre) s'applique aux logiciels dont la licence respecte des critères précisément établis par l'Open Source Initiative, c'est-à-dire la possibilité de libre redistribution, d'accès au code source et aux travaux dérivés. Souvent, un logiciel libre est qualifié d'«open source», car les licences compatibles open source englobent les licences libres selon la définition de la FSF. Le terme open source est en concurrence avec le terme free software recommandé par la FSF. Le terme freeware (gratuiciel) désigne des logiciels gratuits qui ne sont ni ouverts, ni libres.
[...] Le logiciel libre est souvent confondu avec:

- les **freewares** (gratuiciels) : si la nature du logiciel libre facilite et encourage son partage, ce qui tend à le rendre gratuit, elle ne s'oppose pas pour autant à sa rentabilité principalement via des services associés. Les rémunérations sont liées par exemple aux travaux de création, de développement, de mise à disposition et de soutien technique.

- l'**open source**. Le logiciel libre, selon son initiateur, est un mouvement social qui repose sur les principes de Liberté, Égalité, Fraternité ; l'open source, décrit pour la première fois dans La Cathédrale et le Bazar, s'attache aux avantages d'une méthode de développement au travers de la réutilisation du code source.»

(*http://en.wikipedia.org/wiki/Open_source_software*)

Presque tous les logiciels qui sont admis comme Libre se qualifient également de source libre (Open Source) et vice-versa. La raison principale pour laquelle ces deux termes différents existent, est que le «logiciel libre», souligne l'aspect liberté (vous n'êtes pas sous le contrôle des programmateurs d'origine), tandis que «logiciel source libre dit Open Source», souligne la facilite et le potentiel d'innovation fournis en ayant le code source disponible.

Lorsque vous installez et utilisez Freedom Fone, vous remarquerez qu'il n'y a pas de licence de logiciel ennuyeux à cliquer, imposant un millier de choses que vous pouvez ou ne pouvez pas faire avec. C'est parce que le logiciel libre ne limite pas votre droit de faire ce que vous voulez. Les logiciels libres et de source ouverte ont des licences, mais elles sont bien plus simples et différentes des licences de **logiciels avec propriétaires** (logiciel fermé). Freedom Fone lui-même est disponible sous **Mozilla Public License Version 1.1**, l'une des licences de logiciels libres populaires utilisés par de nombreux autres projets.

LOGICIEL LIBRE ET NON PROFIT

Expliquer l'ensemble des considérations possibles sur l'utilisation de logiciels libres dans le travail à but non lucratif, et plaidoyer peut prendre un temps très long, alors nous allons donc mettre l'accent sur les faits les plus importants:

- L'une des priorités de projets a logiciels libres, y compris Freedom Fone, est d'impliquer la communauté des utilisateurs dans le processus de conception et de construction du logiciel. Dans le long terme, cela assure non seulement que le logiciel fasse exactement ce qu'il doit faire pour subvenir aux besoins de ses utilisateurs, mais il permet également l'échange indirect de connaissance et d'expérience entre les organisations. En utilisant Freedom Fone, vous profitez essentiellement de l'expérience d'autres professionnels à but non lucratif.
- Avoir accès au code source donne à vous et votre organisation une certaine indépendance. Avec le logiciel propriétaire, il est généralement impossible de personnaliser les outils pour répondre à vos besoins spécifiques. Avec les logiciels libres, vous pouvez embaucher un développeur ou consultant et travailler avec eux sur la fourniture d'une fonctionnalité spécifique nécessaire dans votre travail. En outre, si vous cotisez vos améliorations au projet communauté d'autres organisations pourront probablement commencer à les utiliser. Cela signifie que vous pouvez faire des tests et recevoir de nouvelles améliorations de fonctionnalité.
- Quand une entreprise qui vous a fourni un logiciel fermé ferme ses portes, la procédure habituelle pour une organisation qui s'appuie sur ce logiciel est d'abandonner le logiciel et commencer à réinvestir dans un autre (chose coûteuse). Il y a moins de chances de se passer de logiciels libres et ouverts - il y a toujours une communauté d'utilisateurs et de développeurs autour et il n'y a pas un seul « point de rupture ». Avec des projets à logiciels libres, si l'organisation principale derrière un morceau de logiciel s'arrête ou change d'objectif, la communauté prend la relève, et une nouvelle organisation est formée. Le développement de logiciels et le soutien continu.

Outre les avantages tout à fait pratiques énumérés ci-dessous, il y a aussi une approche plus philosophique pour répondre à la question d'importance des logiciels libres pour les organisations à but non lucratif. Sans trop entrer dans des discussions philosophiques, il existe un chevauchement entre les grandes valeurs partagées par les organisations à but non lucratif et ceux-ci partagée par les communautés de logiciels libres et Open Source. En travaillant avec la communauté d'utilisateurs, en

fournissant vos commentaires, en contribuant vos modifications dans le projet, vous êtes en train de renforcer le secteur à but non lucratif.

LECTURES SUGGÉRÉES

Free Software Foundation
http://www.fsf.org/

The Free Software Definition
http://www.gnu.org/philosophy/free-sw.html

Open Source Initiative
http://www.opensource.org/

The Open Source Definition
http://www.opensource.org/docs/osd

Choosing and Using Free and Open Source Software: A primer for nonprofits
http://www.nosi.net/projects/primer

À PROPOS DE CE LIVRE

Ce guide a été rédigé conjointement en Novembre 2011, sur une période de six jours à Nyanga au Zimbabwe, par une équipe de 11 personnes provenant de six pays.

Kubatana nous a réunis, exploité le contenu de nos têtes, les expériences de littéralement de milliers d'autres qui font partie de l'histoire Freedom Fone et le soutien des donateurs et des sympathisants qui ont cru en l'ethos Freedom Fone.

Pour beaucoup d'entre nous qui sommes habitues avec ce procédé de création qui prend des mois et parfois des années, l'outil et le processus que nous avons utilisé appelé Booksprint a été une révélation. La pensée et l'écriture individuelle, les équipes de deux personnes, les pow-wows de toute l'équipe alimentée par l'argumentation respectueuse, les désaccords, le compromis final et le réengagement à la tâche de terminer le guide par la date limite, tout nous a poussé à faire ce tour de montagnes russes qui était à la fois exaltant et satisfaisant.

Sept cents heures d' effort collectif a produit environ 30 000 mots de description et de nombreuses illustrations que nous espérons font un ensemble cohérent et un outil utile pour vous aider à utiliser ce logiciel fantastique appelé Freedom Fone.

L'histoire n'est jamais complète et votre contribution peut nous aider à améliorer ce manuel et « le garder en vie ». En utilisant Freedom Fone, en testant ce guide et en nous faisant savoir s'il est pertinent - vous aussi devenez un auteur de quelque chose qui va vraiment aider beaucoup d'autres!

En espérant que l'esprit de Ruparara soit également avec vous !

GLOSSAIRE TECHNIQUE

A

API - Application Programming Interface - une interface servant de fondement à un travail de programmation plus poussé - en fournissant le programmeur avec les outils de base nécessaires à tout travail à l'aide d'un langage donné

Archive - fichier dans lequel se trouve tout le contenu d'un dossier (fichiers, arborescence et droits d'accès). Les archives sont généralement des fichiers portant l'extension .tar (format UNIX) ou .zip (sous Windows) et ceux-ci sont également souvent compressés. Le but principal d'une archive est de transporter tout un dossier en un seul fichier. De plus, cela permet de profiter de la redondance entre les fichiers lors de la compression.

Arrière-plan - traitement qui est exécuté lorsque les ressources ne sont pas affectées à un programme en temps réel ou à des programmes prioritaires.

B

Banque de données d'appels - ensemble de données relatif à un domaine défini des connaissances et organisé pour être offert aux consultations d'utilisateurs.

BIOS - Basic Input Output System - ce logiciel donne les premières instructions au démarrage d'un ordinateur.

Bogue - défaut de conception ou de réalisation se manifestant par des anomalies de fonctionnement.

C

Câble Croise - désigne un type de câble croisant les transmissions de deux signaux, c'est-à-dire transmettant la diffusion de l'un à la réception de l'autre. Ce câble autorise donc une connexion directe entre deux étapes terminales. Le contraire de câble croisé est câble direct ou câble droit.

Cache - mémoire qui enregistre temporairement des copies de données provenant d'une autre source de données.

Capture d'écran - copie dans une mémoire tampon de ce qui est affiché sur l'écran.

Carte SIM - Subscriber Identity Module - puce contenant un microcontrôleur et de la mémoire. Elle est utilisée en téléphonie mobile pour stocker les informations spécifiques à l'abonné d'un réseau mobile, en particulier pour les réseaux de type GSM ou UMTS. Elle permet également de stocker des applications de l'utilisateur, de son opérateur ou dans certains cas de tierces parties. D'autres systèmes de téléphonie mobile comme le CDMAOne, le PDC japonais ou le CDMA 2000 défini par le 3GPP2 prennent en charge optionnellement une telle carte.

Crénelage - effet visuel indésirable provoqué par la définition insuffisante d'une image ou par un filtrage inadéquat des contours d'objets, et qui prend habituellement la forme de dentelures et de contours brisés.

Cron ou cronjob - nom d'un programme qui permet aux utilisateurs des systèmes Unix d'exécuter automatiquement des scripts, des commandes ou des logiciels à une date et une heure spécifiées à l'avance, ou selon un cycle défini à l'avance.

D

Default – valeur qui est utilisé quand il n'y a pas eu de commentaire fourni.

DEL - Diode Électroluminescente - composant électronique qui laisse passer un courant électrique dans un seul sens en émettant une lumière monochromatique.

DTMF - Dial Tone Modulation Frequency - combinaison de fréquences utilisée pour la téléphonie moderne. Ces codes sont utilisés pour la composition des numéros de téléphones (en opposition aux téléphones dits à impulsions), et ils ont permis la création des premiers serveurs vocaux interactifs.

E

En ligne - matériel informatique lorsqu'il fonctionne en relation directe avec un autre, ou d'un système informatique accessible par un réseau.

F

Firefox - navigateur Web libre et gratuit, développé et distribué par la Mozilla Foundation avec l'aide de centaines de bénévoles grâce aux méthodes de développement du logiciel libre/open source et à la liberté du code source.

Fichier CSV - fichier consultable sur EXCEL qui permet d'exporter des données qui sont accessibles sur d'autres applications. Un fichier CSV comprend un caractère délimiteur de champ de données (valeur par défaut : le point-virgule).

FLOSS - expression Free/Libre and Open Source Software, abrégée en FLOSS, qualifie à la fois les logiciels libres et les logiciels open source, les deux grands mouvements soutenus respectivement par la FSF et l'OSI.

FreeSWITCH - logiciel libre de VoIP multi-plateformes demarre en 2006 (cf l'article anglophone). Site internet http://www.freeswitch.org/

G

Gedit - éditeur de texte libre (sous licence GPL), compatible UTF-8. Il est fourni par défaut avec l'environnement graphique GNOME. Il a été conçu à l'aide de la bibliothèque GTK de façon à avoir une interface graphique simple et propre, inspiré des idéaux du projet GNOME.

GSM – Global System for Mobile- communication qui désigne un téléphone portable.

GUI - Graphical User Interface - interface graphique est un dispositif de dialogue homme-machine, dans lequel les objets à manipuler sont dessinés sous forme de pictogrammes à l'écran, que l'usager peut opérer en imitant la manipulation physique de ces objets avec un dispositif de pointage, le plus souvent une souris.

H

Hotlinking - Usurpation, vol de la bande passante. Pratique consistante à mettre à disposition des visiteurs d'un site des objets non HTML hébergés sur le serveur d'un autre webmaster à son insu. Le plus souvent le hotlinking concerne les images et les archives compressées.

I

IMEI - International Mobile Equipment Identity (IMEI, littéralement « identité internationale d'équipement mobile ») est un numéro qui permet d'identifier de manière unique chacun des terminaux de téléphonie mobile (ME) GSM ou UMTS. Ce numéro permet à l'opérateur du réseau d'identifier le mobile appelant et ainsi de l'autoriser ou non à se connecter. Il permet ainsi l'établissement des appels d'urgence sansSIM pour certains pays (par exemple le numéro d'urgence européen 112 en Europe). Son rôle le plus connu est de pouvoir bloquer un mobile volé (grey list, black list) auprès de l'ensemble des opérateurs ayant souscrit à la base de données IMEI.

Interface - jonction entre deux matériels ou logiciels leur permettant d'échanger des informations par l'adoption de règles communes, physiques ou logiques.

Invite - Message visuel ou sonore sollicitant, conformément à une disposition programmée, l'avis ou l'action de l'opérateur.

IP Address - Internet Protocol Address - numéro qui identifie chaque ordinateur connecté à Internet, ou plus généralement et précisément, l'interface avec le réseau de tout matériel informatique (routeur, imprimante) connecté à un réseau informatique utilisant l'Internet Protocol. Il existe des adresses IP de version 4 et de version 6. En 2007, la version 4 est la plus utilisée : elle est généralement notée avec quatre nombres compris entre 0 et 255, séparés par des points ; exemple : 212.85.150.133.

ISO - image disque constitue l'image d'un CD (ou d'un DVD) prête à être gravée. L'image contient toutes les données afin de pouvoir être gravée sans difficulté.

ISP - Internet service provider- compagnie qui fournit des accès à l'internet aux individus et d'autres compagnies. Un ISP a l'équipement et la ligne d'accès de télécommunication exigés pour avoir un point-de-présence sur l'Internet pour le secteur géographique servi.

L

Linux - système d'exploitation libre fonctionnant avec le noyau Linux. C'est une implémentation libre du système UNIX respectant les spécifications POSIX. Ce système est né dans le milieu hacker de la rencontre entre le mouvement émancipateur du logiciel libre et le modèle de développement collaboratif et décentralisé via Internet.

Localisation - consiste à la traduction des messages présentés à l'utilisateur.

M

MAC - Media Access Control - identifiant physique stocké dans une carte réseau ou une interface réseau similaire et utilisé pour attribuer mondialement une adresse unique au niveau de la couche de liaison (couche 2 du modèle OSI). C'est la partie inférieure de celle-ci (sous-couche d'accès au média – Media Access Control) qui s'occupe d'insérer et de traiter ces adresses au sein des trames transmises. Elle est parfois appelée adresse ethernet, UAA (Universally Administered Address), BIA (Burned-In Address), MAC-48 ou EUI-48.

Microprogramme - ensemble ordonné d'instructions enregistrées dans une mémoire interne fonctionnellement distincte de la mémoire principale, et dont l'exécution permet celle d'une instruction non câblée du langage machine, ou d'une fonction programmée.

MobiGater - passerelle SIP GSM qui accepte une carte SIM et permet Freedom Fone à communiquer via les canaux mobiles

MSDSIN – Numéro portable

N

NIC - Network Interface Card - carte réseau. Comme chaque équipement réseau, l'adresse MAC est unique.

O

OfficeRoute – passerelle SIP GSM qui accepte 4 cartes SIM et permet Freedom Fone à communiquer via les canaux mobiles

P

PO - Portable Object file extension - de l'un côté les fichiers PO qui contiennent les catalogues permettant la traduction; de l'autre les fichiers MO qui afficheront les données finales dans le navigateur Internet

POedit - éditeur de catalogues textuels (fichiers .po) multiplateforme. Il repose sur une trousse d'outils wxWidgets et fonctionne sur plusieurs plateformes. Poedit vous offre un moyen commode d'éditer des catalogues.

POP3 - Post Office Protocol version 3 - protocole de messagerie électronique par lequel un internaute peut rapatrier en local sur son poste son courrier à partir des serveurs de son fournisseur d'accès ou de son service de web mail.

RVI - Répondeur Vocal Interactif - système informatique couplé à un poste téléphonique qui prend en charge les appels et guide l'appelant par des messages sonores, au travers de divers services vocaux, ou vers le correspondant le plus approprié.

S

Secours (de) - qualifie les procédures et les matériels destinés à être utilisés dans certains cas d'anomalie de fonctionnement.

Script - programme informatique qui ne nécessite pas de compilation avant d'être exécuté. Pour fonctionner, les scripts doivent être interprétés par un programme ou un serveur dédié au langage dans lequel ils ont été écrits.

SIP - Session Initiation Protocol - protocole standard ouvert de gestion de sessions souvent utilisé dans les télécommunications multimédia (son, image, etc.). Il est depuis 2007 le plus courant pour la téléphonie par internet (la VoIP).

SMS - Short Message Service - système permettant aux détenteurs de téléphones mobiles d'envoyer ou de recevoir des messages courts au format texte d'environ 160 caractères.

SNMP - Simple Network Monitoring Protocol – « protocole simple de gestion de réseau », est un protocole de communication qui permet aux administrateurs réseau de gérer les équipements du réseau, de superviser et de diagnostiquer des problèmes réseaux et matériels à distance.

T

TIC – Technologie d'Information et de la Communication

U

Ubuntu - Fondé sur la distribution Linux Debian et utilisant le bureau Unity, Ubuntu se veut « convivial, intuitif et sûr ». Il est constitué de logiciels libres, est disponible gratuitement y compris pour les entreprises, et bénéficie d'une nouvelle version (appelée « mise à niveau ») tous les six mois.

UI - User Interface - interface utilisateur

URL - Uniform Resource Locator - littéralement « localisateur uniforme de ressource », auquel se substitue informellement le terme adresse web, désigne une chaîne de caractères utilisée pour adresser les ressources du World Wide Web : document HTML, image, son, forum Usenet, boîte aux lettres électronique, entre autres. Les URL constituent un sous-ensemble des identifiants uniformisés de ressource (URI).

USB - Universal Serial Bus - protocole de transfert de données entre un ordinateur et ses périphériques.

V

Version d'un logiciel - correspond à un état donné de l'évolution d'un produit logiciel à un moment donné.

MADE WITH BOOKI
Visit http://software.booki.cc